



คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/  
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด  
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี



## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด จำนวน 5 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ติดต่อด้วยตนเองที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด อำเภอเดช อุดม จังหวัดอุบลราชธานี 34160 2) ทางโทรศัพท์ 045-251820 3) ทางเว็บไซต์ [www.somsaad.go.th](http://www.somsaad.go.th) 4) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด” 5) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วน ตำบลสมสะอาด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ภาระงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีการปฏิบัติงาน (work Instruction) สอดรับกับภาระงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล สมสะอาด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานภาระงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ



# บทที่ 1 บทนำ

## 1. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด จำนวน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล สมสะอาด เลขที่ 276 บ้านโนนสนาม หมู่ที่ 6 ตำบลสมสะอาด อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี 34160 2) ทางโทรศัพท์ หมายเลข 045-251820 3) ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ [www.somsaad.go.th](http://www.somsaad.go.th) , facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด” 4) ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหาร ส่วนตำบลสมสะอาด เลขที่ 276 บ้านโนนสนาม หมู่ที่ 6 ตำบลสมสะอาด อำเภอเดชอุดม จังหวัด อุบลราชธานี 34160 เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วน ตำบลสมสะอาด สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วน ราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้อง ตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบล สมสะอาดจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสมสะอาดในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไป ในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของ ประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การ อภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติ มิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ



3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการที่สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### 3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กร

1. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

5. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### 4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

1) ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด เลขที่ 276 บ้านโนนสนาม หมู่ที่ 6 ตำบลสมสะอาด อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี 34160

2) ทางโทรศัพท์ หมายเลข 045-251820

3) ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ [www.somsaad.go.th](http://www.somsaad.go.th) , facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด”

4) ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด เลขที่ 276 บ้านโนนสนาม หมู่ที่ 6 ตำบลสมสะอาด อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี 34160

### 5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

2. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

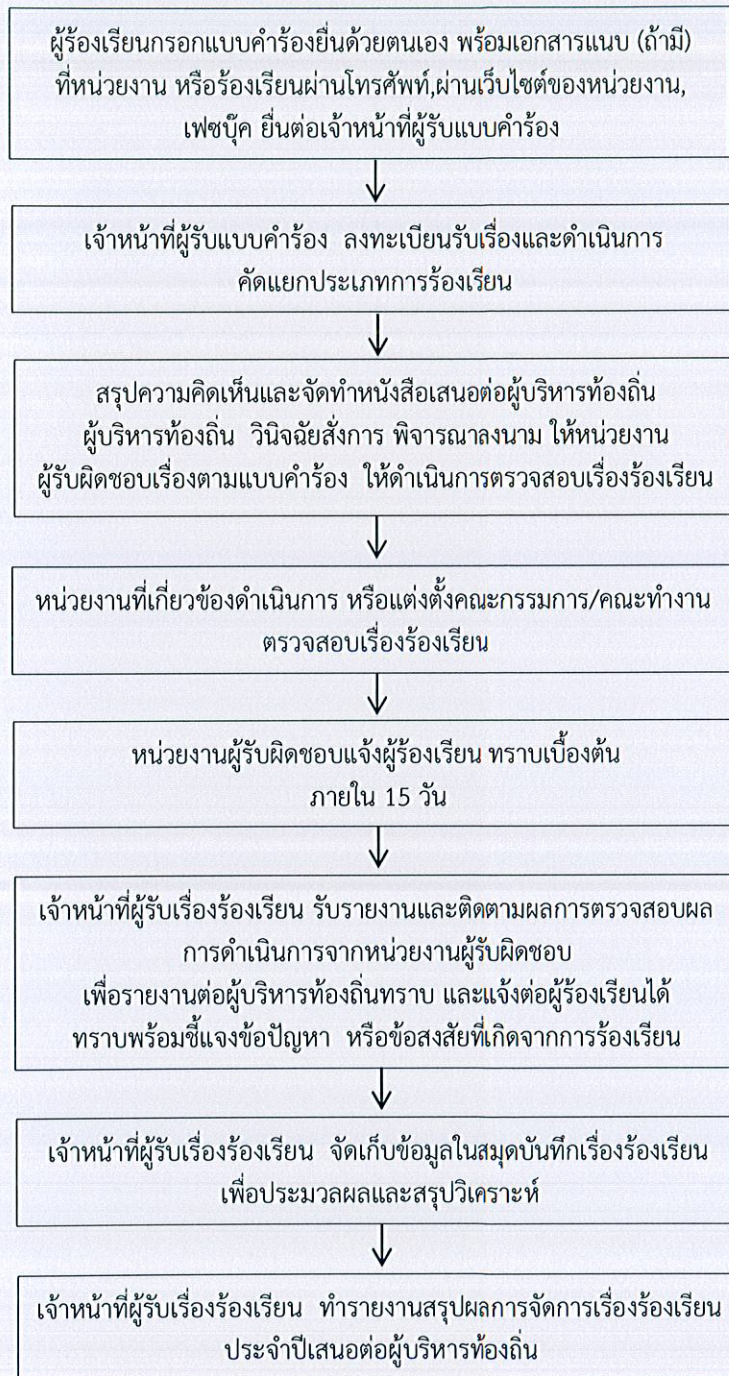


3. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) -ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## 6. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ





## 7. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรร ร้องเรียนต่างๆ
2. ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
3. สรุปความเห็นชอบเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด พิจารณาลงนาม
4. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
5. แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน
6. เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอนายกองค์การ บริหารส่วนตำบลสมสะอาด
7. ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์
8. จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูล ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด

## 8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
-ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน/ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
-ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
-ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
-ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	





เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)



รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
ตุลาคม 2565				
พฤศจิกายน 2566				
ธันวาคม 2566				
มกราคม 2566				
กุมภาพันธ์ 2566				
มีนาคม 2566				
เมษายน 2566				
พฤษภาคม 2566				
มิถุนายน 2566				
กรกฎาคม 2566				
สิงหาคม 2566				
กันยายน 2566				
รวม				

องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด ได้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจำนวน ..... เรื่อง