



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และ ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนและร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๒
ภาคผนวก	

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ๑. หลักการและเหตุผลด้วย

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินการอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ซึ่งถือเป็นการยกระดับให้เป็นการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินได้รับทราบผลการประเมินและแนวทางในการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

องค์การบริหารส่วนตำบล เห็นควรจัดทำคู่มือ คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความ สุภาพ

## ๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ      สำนักปลัด

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก สรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก จัดเก็บเรื่อง

## ๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
<a href="https://mae-sook.go.th/Maesook.Html/forum.html">https://mae-sook.go.th/Maesook.Html/forum.html</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๔-๘๓๓-๑๓๕	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

## ๗. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ

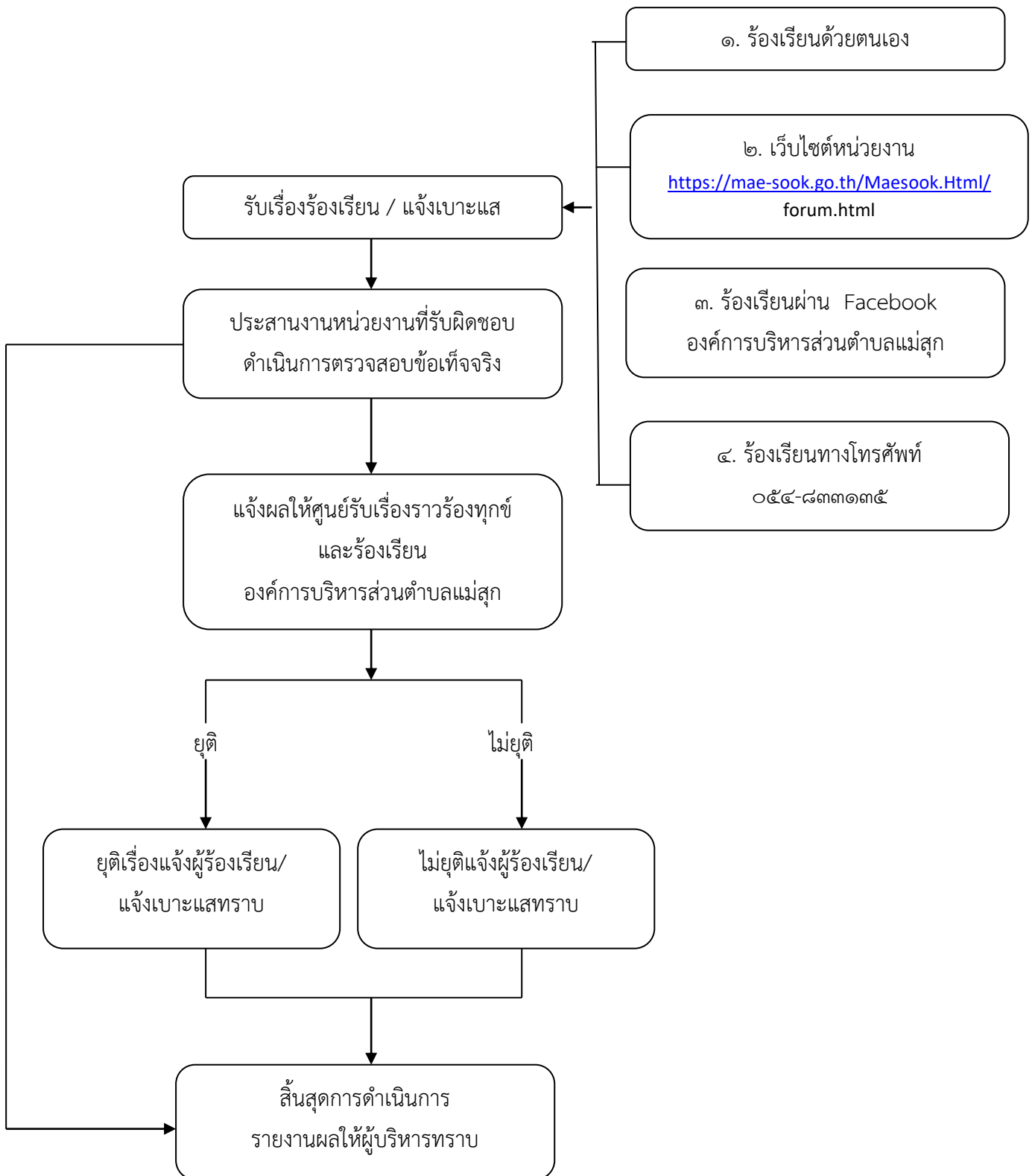
## ๘. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๘๓๓๑๓๕

ภาคผนวก

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ





แบบฟอร์มร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแม่สุก

ข้าพเจ้า.....นามสกุล..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การ  
บริหารส่วนตำบลแม่สุก พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือแก้ปัญหา รายละเอียดดังนี้

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริง  
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอสง่เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส(ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
(.....)