



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



ไม่ยอม ไม่ทน ไม่เฉย  
รวมพลังคนไทยไม่โกง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคู่งชันฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคู่งชัน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งชัน ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งชัน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งชัน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
ข้อแนะนำ/ข้อควรรู้ ก่อนร้องเรียน	๕
มาตรการคุ้มครองข้อมูลผู้ร้องเรียน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน การทุจริต	

## ๑. หลักการและเหตุผล

หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์ เลขที่ ๒๗๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลคู่งษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปรายการเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

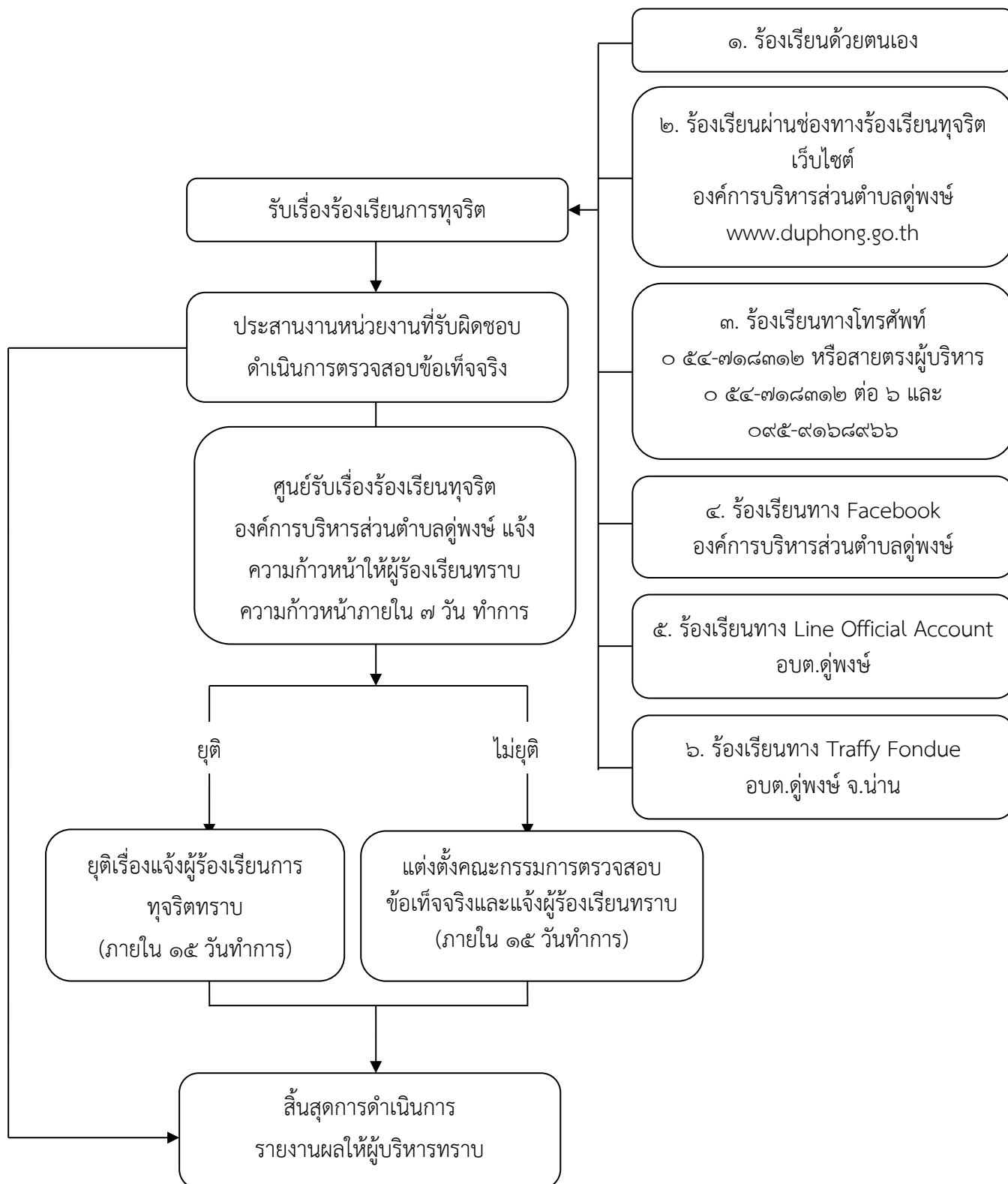
๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริต เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๗ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร เพื่อสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน



๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน การทุจริตจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบ ข้อร้องเรียน การทุจริตที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน การทุจริตเพื่อประสานและตรวจสอบข้อเท็จจริง	ผู้รับผิดชอบ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๔-๗๑๘๓๑๒ หรือสายตรงผู้บริหาร ๐ ๕๔-๗๑๘๓๑๒ ต่อ ๖ และ ๐๙๕-๙๑๖๘๙๖๖	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๔. ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๕. ร้องเรียนทาง Line Official Account อบต.คู่งษ์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๖. ร้องเรียนทาง Traffy Fondue อบต.คู่งษ์ จ.น่าน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด

## ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน การทุจริตโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน

๙.๒ เรื่องร้องเรียน การทุจริตและข้อเท็จจริงพฤติกรรมหรือเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๙.๓ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์

-หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๑ ๘๓๑๒

-หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๔๗๑ ๘๓๑๓

-เว็บไซต์ [www.duphong.go.th](http://www.duphong.go.th)

## ๑๐. ข้อแนะนำ/ข้อควรรู้ ก่อนร้องเรียน

ผู้ที่มีความประสงค์จะร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์ ต้องระบุข้อมูลเบื้องต้น ดังนี้

๑.ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้อง

๒.ระบุข้อกล่าวหาหรือพฤติการณ์ของการกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๓.ระบุช่วงเวลาของการกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๔.ชื่อ-สกุล และช่องทางการติดต่อของผู้ร้องจะระบุหรือไม่ก็ได้

๕.แนบเอกสารหลักฐาน (ถ้ามี)

## ๑๑. มาตรการคุ้มครองข้อมูลผู้ร้องเรียน

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์ จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวตนผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

ในกรณีที่มีการร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์ ได้กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริงไม่ให้เกิดความเดือดร้อน อันตรายใดๆ หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดมาจากการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล แก่องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์ หากองค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์เห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหายหรือความ ไม่ปลอดภัยต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ..... เลขที่บัตรประชาชน.....  
.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....  
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต(ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

/ เรียนหัวหน้า...

เรียน.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูพังษ์

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูพังษ์

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)