



## คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก

อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนด ทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและ ค้ำจุน จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและค้ำจุนจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติ ตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติ มิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

- 😊 ด้วยตนเอง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก หมู่ที่ ๖ ตำบลมะรือโบออก อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส
- 😊 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๕๓๐๕๓๑
- 😊 เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก <http://www.maruebo-ok.go.th>
- 😊 facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก”
- 😊 ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ : อบต. มะรือโบออก หมู่ที่ ๖ ต.มะรือโบออก อ.เจาะไอร้อง จ.นราธิวาส ๙๖๑๓๐
- 😊 กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อ เป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การ บริหารส่วนตำบลมะรือโบออก หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรในองค์กรเพื่อจะนำไปเป็น มาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก

งานที่ให้บริการ : การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริต

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส

ผู้รับผิดชอบ : นางสาวชนาภรณ์ แดงดี ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ : สำนักปลัด อบต.มะรือโบออก ถนนปัทมาภิรมย์ - มะรือโบ หมู่ที่ ๖

ตำบลมะรือโบออก อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส โทรศัพท์ ๐๗๓-๕๓๐๙๓๐-๑ โทรสาร ๐๗๓-๕๓๐๙๓๑

ระยะเวลาเปิดให้บริการ : วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนด ทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และ ค้ำจุน จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและค้ำจุน จริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออกทุกระดับ กำหนดมาตรการ ปกป้อง จิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการ ทุจริตโดย ร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและค้ำจุน จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชน ได้รับบริการที่ ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้ง เบาะแสและเรื่อง ร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติ มิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ด้วยตนเอง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก

๒.) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๕๓๐๙๓๑

๓.) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก <http://www.maruebo-ok.go.th>

๔.) facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก”

๕.) ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ : ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก หมู่ที่ ๖ ตำบลมะรือโบออก

อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส

๖.) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก

/..ในส่วนการ.....

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วน ราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออกจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้ บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลมะรือโบออก เพื่อให้แนวทางการ ดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อ

## ๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้ เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้าน การทุจริต คอรัปชั่น

- ๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วน ราชการ ให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

/๒) ประสาน.....

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงาน ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการ คຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการ คຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- 😊 ด้วยตนเอง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก หมู่ที่ ๖ ตำบลมะรือโบออก อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส
- 😊 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๕๓๐๙๓๑
- 😊 เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก <http://www.maruebo-ok.go.th>
- 😊 facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก”
- 😊 ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ : อบต. มะรือโบออก หมู่ที่ ๖ ต.มะรือโบออก อ.เจาะไอร้อง จ.นราธิวาส ๙๖๑๓๐
- 😊 กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

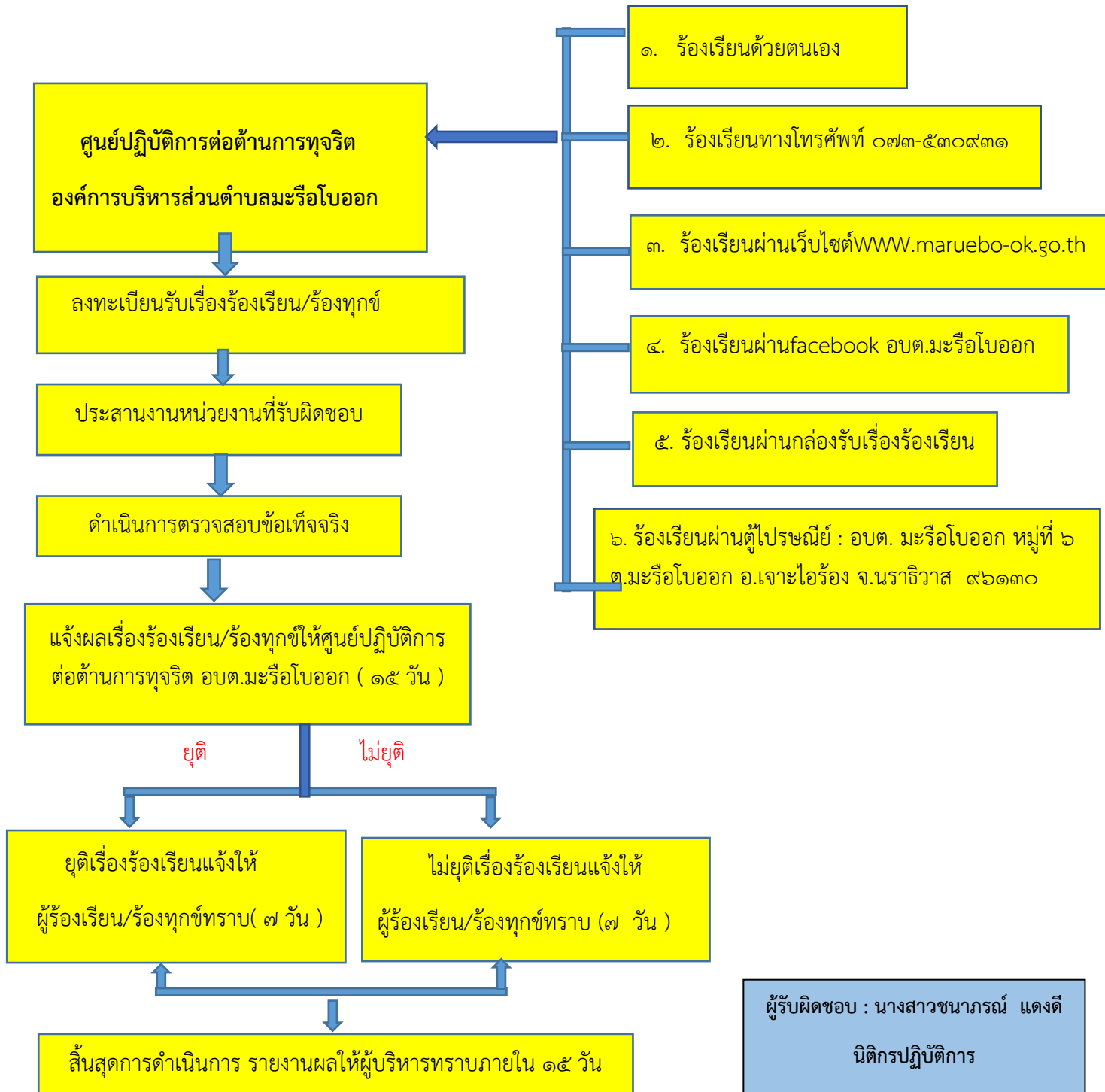
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบ เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

### องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุป วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
- ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน (เวลาราชการ)	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน (เวลาราชการ)	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน (เวลาราชการ)	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนทางfacebook	ทุกวัน (เวลาราชการ)	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ทุกวัน (เวลาราชการ)	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ยโอบอก  
ถนนมะรุ่ยโอบอก-ปีเหล็ก นธ ๙๖๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ยโอบอก

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี

อาศัยอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล .....อำเภอ .....จังหวัด .....

โทรศัพท์.....อาชีพ ..... เลขที่บัตรประชาชน .....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ยโอบอก พิจารณา  
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ  
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....จำนวน.....ชุด

๒) .....จำนวน.....ชุด

๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

./ เรียนรองปลัด...



เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก

.....  
.....

ลงชื่อ

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก

.....  
.....

ลงชื่อ

(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบออก

.....  
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปีงบประมาณ เดือน	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖
ตุลาคม	-	-	-	-	ไม่มีผู้ร้องเรียน
พฤศจิกายน	-	-	-	-	ไม่มีผู้ร้องเรียน
ธันวาคม	-	-	-	-	ไม่มีผู้ร้องเรียน
มกราคม	-	-	-	-	ไม่มีผู้ร้องเรียน
กุมภาพันธ์	-	-	-	-	ไม่มีผู้ร้องเรียน
มีนาคม	-	-	-	-	ไม่มีผู้ร้องเรียน
เมษายน	-	-	-	-	
พฤษภาคม	-	-	-	-	
มิถุนายน	-	-	-	-	
กรกฎาคม	-	-	-	-	
สิงหาคม	-	-	-	-	
กันยายน	-	-	-	-	
รวม	-	-	-	-	

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไม่มีเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ