



คู่มือการปฏิบัติการจัดการ  
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลบรบือ  
อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

## คำนำ

เทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยกำหนด เป้าหมายการพัฒนาไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่าง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลบรบือ

๒) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๑๑๑ หมู่ ๑ ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

๔๔๑๓๐

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๓๗๗-๑๔๓๑ หมายเลขโทรสาร ๐-๔๓๗๗-๑๔๓๑

๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลบรบือ

๕) ทางเว็บไซต์ <https://www.tessabanborabue.go.th> (กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

๖) ทาง Facebook : เทศบาลตำบลบรบือ

๗) Email: อีเมล : [info@tessabanborabue.go.th](mailto:info@tessabanborabue.go.th) / อีเมลกลาง : [saraban@tessabanborabue.go.th](mailto:saraban@tessabanborabue.go.th)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น ในเทศบาลตำบลบรบือ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องการทุจริตบรรลุ ผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

เทศบาลตำบลบรบือ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

เทศบาลตำบลบรบือ

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                      | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|
| คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต                    | ๑    |
| แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ                                      |      |
| หลักการและเหตุผล                                                            | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                                | ๑    |
| บาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ                                           | ๒    |
| การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส                                                     | ๒    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ     | ๒    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                        | ๕    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ         | ๕    |

### ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลบรบือ ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวม กำหนดเป้าหมายการพัฒนานักกลยุทธ์ การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังมีหน้าที่สำคัญใน การประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลบรบือ ๒) ทางไปรษณีย์ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลบรบือ เลขที่ ๑๑๑๑ หมู่ ๑ ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๓๐ ๓) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๓๗๗-๑๔๓๑ หมายเลขโทรสาร ๐-๔๓๗๗-๑๔๓๑ ๔) ของผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลบรบือ ๕) ทางเว็บไซต์ <https://www.tessabanborabue.go.th> (กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ๖) ทาง Facebook : เทศบาลตำบลบรบือ ๗) Email: อีเมล : [info@tessabanborabue.go.th](mailto:info@tessabanborabue.go.th) / อีเมลกลาง : [saraban@tessabanborabue.go.th](mailto:saraban@tessabanborabue.go.th)

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่าเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการสังกัดเทศบาลตำบลบรบือ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลบรบือ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบรบือ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

## ๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการ ในการปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อน นโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

- ๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- ๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ
- ๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
- ๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น
- ๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

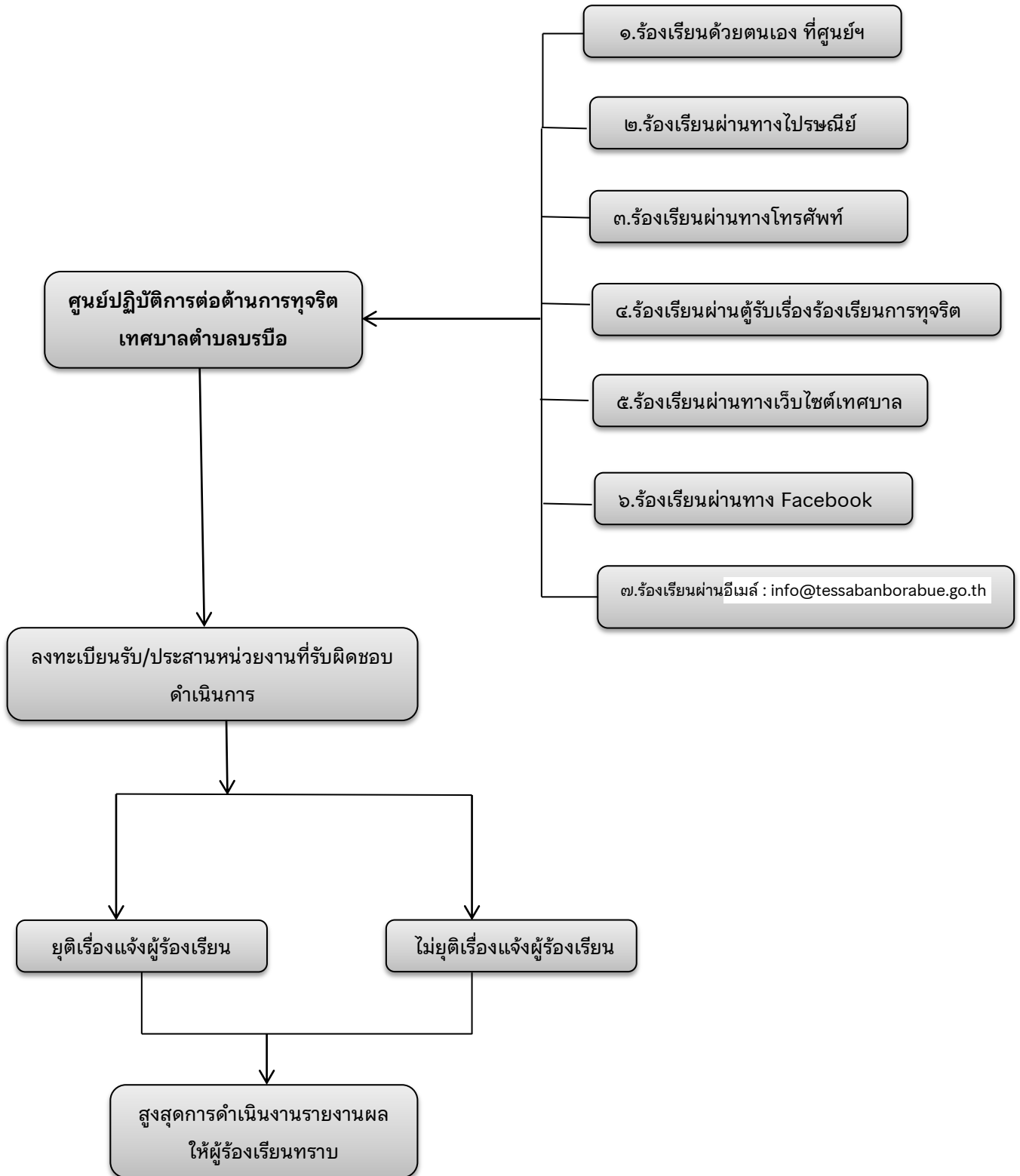
#### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลบรบือ
- ๒) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๑๑๑ หมู่ ๑ ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม  
๔๔๑๓๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๓๗๗-๑๔๓๑ หมายเลขโทรสาร ๐-๔๓๗๗-๑๔๓๑
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลบรบือ
- ๕) ทางเว็บไซต์ <https://www.tessabanborabue.go.th> (กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)
- ๖) ทาง Facebook : เทศบาลตำบลบรบือ
- ๗) Email: อีเมล : [info@tessabanborabue.go.th](mailto:info@tessabanborabue.go.th) / อีเมลกลาง : [saraban@tessabanborabue.go.th](mailto:saraban@tessabanborabue.go.th)

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ที่ปรากฏอย่าง ชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลบรบือ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปรวมเห็นเสนอแนะและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                              | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสารหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| ๑.ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ฯ                       | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |          |
| ๒.ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์                           | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |          |
| ๓.ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์                           | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |          |
| ๔.ร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต        | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |          |
| ๕.ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาล                     | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |          |
| ๖.ร้องเรียนผ่านทาง Facebook                          | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |          |
| ๗.ร้องเรียนผ่านอีเมล :<br>info@tessabanborabue.go.th | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |          |

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลบรบือ
- ๒) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๑๑๑ หมู่ ๑ ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม  
๔๔๑๓๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๓๗๗-๑๔๓๑ หมายเลขโทรสาร ๐-๔๓๗๗-๑๔๓๑
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลบรบือ
- ๕) ทางเว็บไซต์ <https://www.tessabanborabue.go.th> (กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ)
- ๖) ทาง Facebook : เทศบาลตำบลบรบือ
- ๗) Email: อีเมล : [info@tessabanborabue.go.th](mailto:info@tessabanborabue.go.th) / อีเมลกลาง : [saraban@tessabanborabue.go.th](mailto:saraban@tessabanborabue.go.th)

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

เทศบาลตำบลบรบือ

อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบรบือ

ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี อยู่บ้านเลขที่.....

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

โทรศัพท์ ..... อาชีพ ..... ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน ..... ออกโดย .....

วันออกบัตร ..... บัตรหมดอายุ ..... มีความประสงค์ขอร้อง

เรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลบรบือ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ

ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง .....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต ตาม  
ข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้ง  
เบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน ..... ชุด

๒) ..... จำนวน ..... ชุด

๓) ..... จำนวน ..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)