



## คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่



ของ



องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน  
อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

## คำนำ

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ เห็นชอบร่างยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ของคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่รัฐ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน ให้ดียิ่งขึ้น

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน

## สารบัญ

| เรื่อง                                               | หน้า |
|------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                 |      |
| สารบัญ                                               |      |
| บทที่ ๑ บทนำ                                         |      |
| หลักการและเหตุผล                                     | ๑    |
| วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ                           | ๑    |
| บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน                 | ๒    |
| บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน                     | ๒    |
| หลักเกณฑ์ในการรับร้องเรียนการทุจริต                  | ๒    |
| บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                         | ๔    |
| กระบวนการพิจารณาดำเนินการ                            | ๔    |
| ส่วนงานที่รับผิดชอบ                                  | ๔    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน                 | ๕    |
| บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต        | ๖    |
| ภาคผนวก                                              |      |
| แบบฟอร์มคำร้องทุกข์ทั่วไป ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ |      |

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน เป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน จึงจัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติดีมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง "ประพฤติดีมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และขอกกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

#### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติดีมิชอบ

๒.๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติดีมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติดีมิชอบ ใช้เป็นแนวทางทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

### บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจ หน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน
  - ๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้
    - (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
    - (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
    - (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
    - (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
    - (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
  - ๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน
๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้
  - ๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
  - ๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
  - ๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดหรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน
  - ๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
  - ๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
  - ๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี
  - ๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)



๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน อำเภอสำโรงท่าบ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๗๐ โทร. ๐๔๔-๕๖๙๐๑๑

๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานที่ <https://sanosurin.go.th/index.php>

๕.๓ ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน



## บทที่ ๓

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ให้ศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับร้องเรียนให้ เลขานุการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอ คณะกรรมการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน ตามลำดับ ในกรณีเป็น ลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคู่มือนี้

๓. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไข ภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือ ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะโนเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการ พิจารณาเรื่อง ร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

๔. กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบ ข้อเท็จจริง

๕. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้น หรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีความผิดควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลสะโน และยุติเรื่อง

๖. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

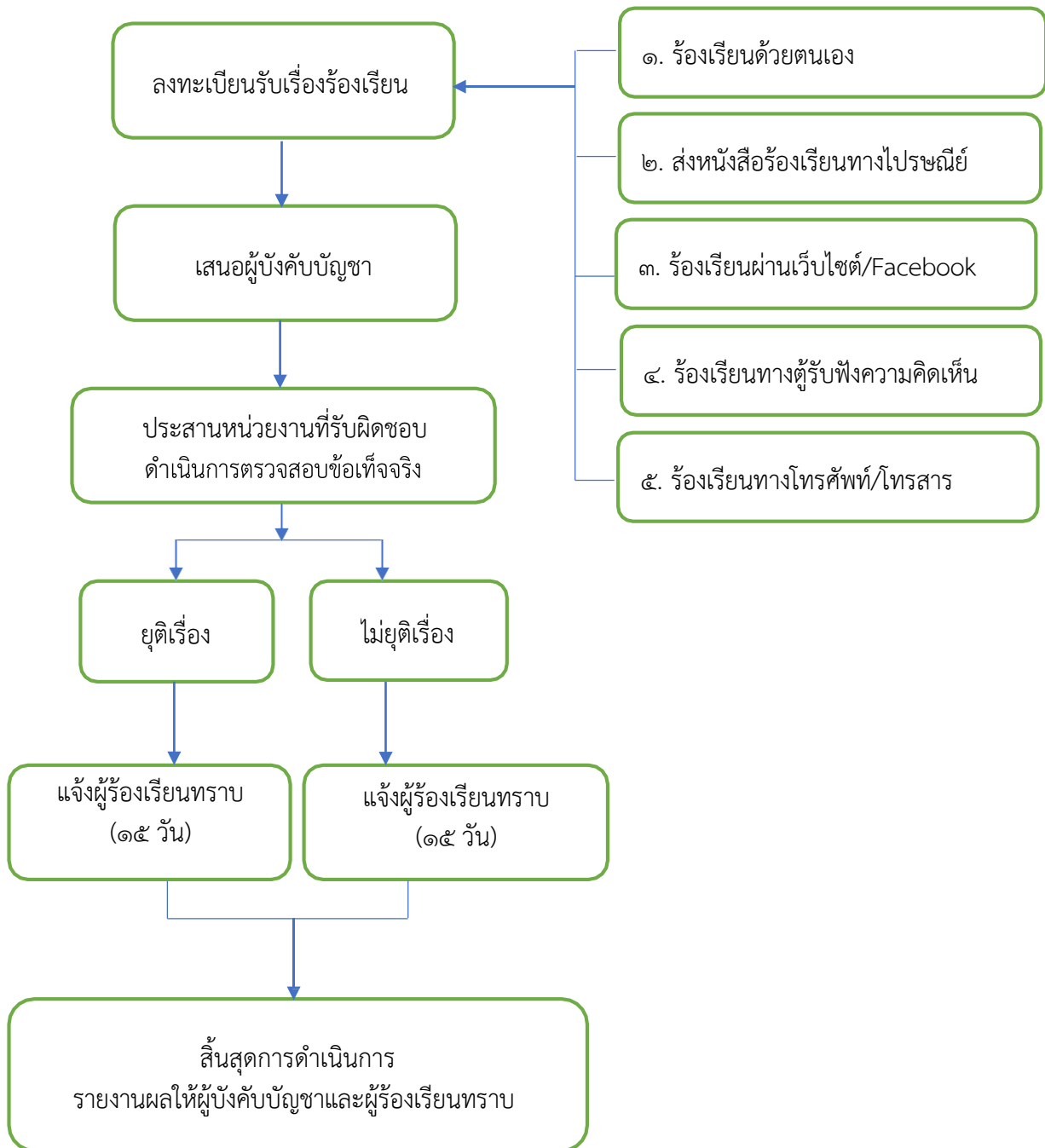
๗. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง

๘. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

#### ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้ สำนักปลัดปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะโนเป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก และทุกส่วนราชการ เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามให้ ผู้รับบริการหรือผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



**บทที่ ๔**  
**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

| ช่องทางการร้องเรียน                                                                                                                                 | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------|
| ๑. สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน / ไปรษณีย์ / ตู้-กล่องรับเรื่องร้องเรียน                                                                       | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    | เว้นวันหยุดราชการ |
| ๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๕๖๕๐๑๑                                                                                                                  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    | เว้นวันหยุดราชการ |
| ๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br>สำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน<br><a href="https://sanosurin.go.th/index.php">https://sanosurin.go.th/index.php</a> | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    | -                 |
| ๔. ร้องเรียนผ่าน Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน                                                                                              | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    | -                 |

ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)



## ช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บ



หรือกดที่ลิงค์นี้ <https://sanosurin.go.th/page.php?pagename=helpreport>



**บริการออนไลน์**  
**service**  
บริการสะดวกรวดเร็วตลอด 24 ชม.



### ร้องเรียนการทุจริต

เรื่อง:

รายละเอียด:

ชื่อ:

ที่อยู่:

เบอร์โทร:

อีเมล:

☐ I'm not a robot 

**หมายเหตุ**  
เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่จะทำโดยเจตนาสุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสะโนจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

## ร่องเรียนทางเพ่งเฟสบุ๊คขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน

ค้นหามุม Facebook:





**ประชาสัมพันธ์ อบต.สะโน**  
374 การกดถูกใจ • ผู้ติดตาม 445 คน



[โพสต์](#) [เกี่ยวกับ](#) [Mentions](#) [ผู้ติดตาม](#) [รูปภาพ](#) [วิดีโอ](#) [เพิ่มเติม](#)

 [สลับไปโพสต์ ประชาสัมพันธ์ อบต.สะโน เพื่อเริ่มจัดการ](#) [สนับสนุน](#)



**ไปติดตามโฆษณาเพื่อโปรโมทเพจของคุณ**  
คุณจะมีเครื่องมือในการสร้างและจัดการโฆษณาสำหรับ

**โพสต์**  
ประชาสัมพันธ์ อบต.สะโน

 [ด้วยเรื่อง](#)

ภาคผนวก

## หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน

ชื่อผู้ร้องเรียน.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

วัน/เดือน/ปี เกิด.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

ที่อยู่.....

โทรศัพท์.....

E-Mail .....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ในเรื่อง

(รายละเอียด).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ารับรองว่า ค ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ฉบับ

๒).....จำนวน.....ฉบับ

๓).....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

( . . . . . )

\*\* ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ