



# คู่มือ

## แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมา  
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา



## คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมา จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมา

ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

หน่วยตรวจสอบภายใน  
องค์การบริหารส่วนตำบลเสมา

## สารบัญ

| บทที่                                                     | หน้าที่ |
|-----------------------------------------------------------|---------|
| ๑. บทนำ                                                   | ๑       |
| ๒. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต                  | ๒       |
| ๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                   | ๓       |
| ๔. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔       |
| ๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต                  | ๕       |
| ๖. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ          | ๖       |

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมา มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการวางแผนการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเสมา

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมา ทั้ง ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ☞ ช่องทางที่ ๑ องค์การบริหารส่วนตำบลเสมา (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)
- ☞ ช่องทางที่ ๒ โทรศัพท์ ๐๔๔-๐๐๙-๗๕๙ ในวันและเวลาราชการ
- ☞ ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน [https://semakorat.org/ร้องเรียนการทุจริตและ](https://semakorat.org/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

#### ประพฤติมิชอบ

- ☞ ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนผ่านทาง www.facebook องค์การบริหารส่วนตำบลเสมา
- ☞ ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเสมา  
เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลเสมา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๗๐

#### วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

(๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- (๒) ประสาน เปรียบเทียบ และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
- (๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- (๔) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

#### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- (๑) ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - ☞ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
  - ☞ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
  - ☞ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
  - ☞ ระบุงานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- (๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๓) เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเสมา
- (๔) ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - ☞ คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

☞ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะได้รับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

## บทที่ ๓

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติกร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมา

#### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมา โดยเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- (๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตช่องทางต่างๆ
- (๒) เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- (๓) เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

☞ กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

☞ กรณีเรื่องไม่ยุติ

- ๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
- ๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- (๔) เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

#### การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- (๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ รวมถึงสาเหตุ
- (๒) ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

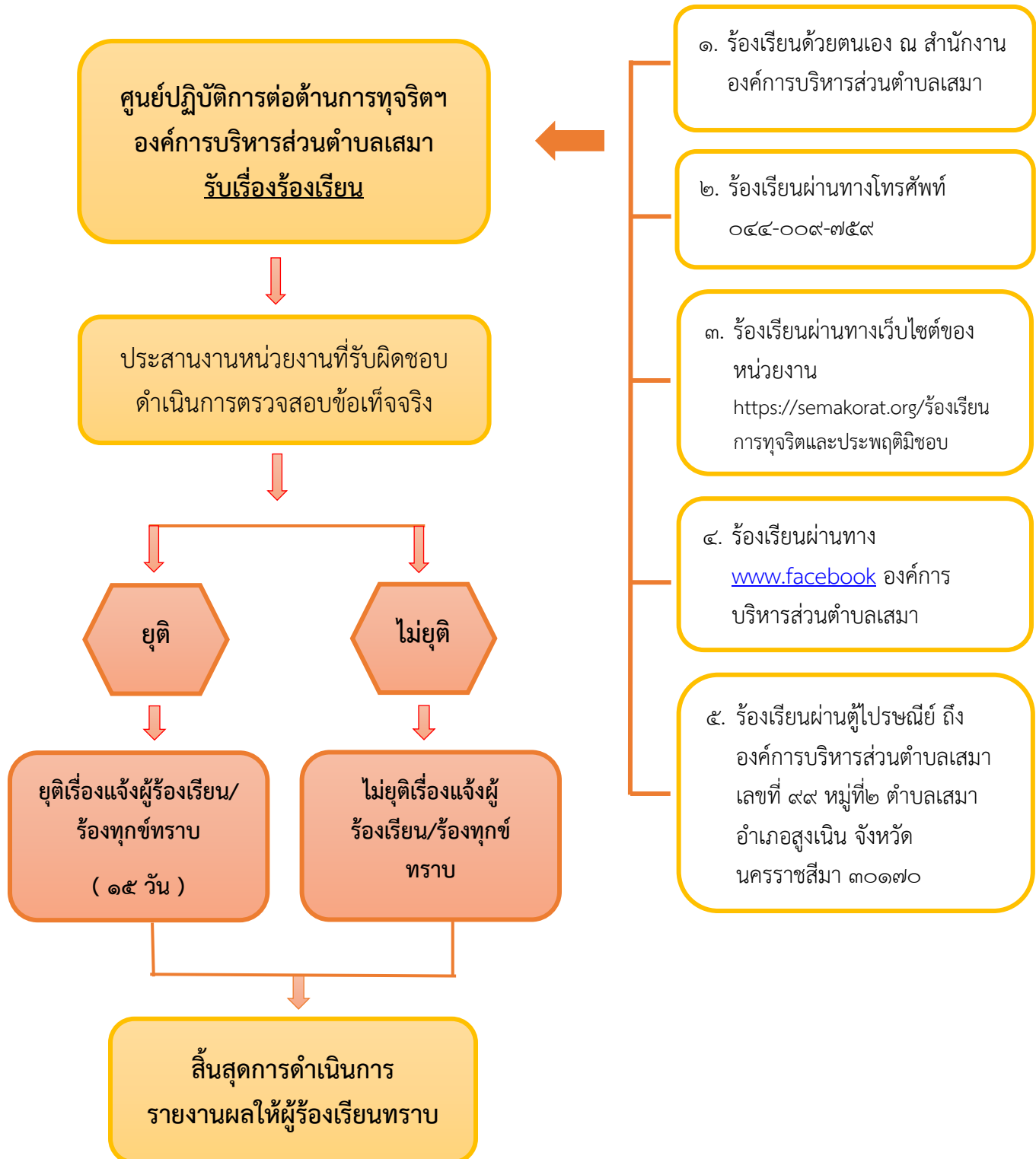
ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

#### การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- (๑) รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- (๒) รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

## บทที่ ๔

## แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



**บทที่ ๕**  
**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

| ช่องทางการร้องเรียน                                                                                                                                                          | ความถี่ในการตรวจสอบ<br>ช่องทาง | หมายเหตุ          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| ๑. องค์การบริหารส่วนตำบลเสมา<br>(กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)                                                                                                                     | ทุกวัน                         | เว้นวันหยุดราชการ |
| ๒. ทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๐๐๙-๗๕๙                                                                                                                                                   | ทุกวัน                         | เว้นวันหยุดราชการ |
| ๓. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน<br><a href="https://semakorat.org/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ">https://semakorat.org/ร้องเรียนการ<br/>ทุจริตและประพฤติมิชอบ</a> | ทุกวัน                         | -                 |
| ๔. ร้องเรียนผ่านทาง <a href="https://www.facebook.com/semakorat">www.facebook</a><br>องค์การบริหารส่วนตำบลเสมา                                                               | ทุกวัน                         | -                 |
| ๕. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึง องค์การบริหาร<br>ส่วนตำบลเสมา เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๒ ตำบล<br>เสมา อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา<br>๓๐๑๗๐                                       | ทุกวัน                         | -                 |

## บทที่ ๖

### หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

\*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

.....

ชื่อผู้ร้องเรียน.....นามสกุล.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

E-mail .....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน

(เรื่อง).....

รายละเอียด : .....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ : .....

เหตุการณ์โดยย่อ :

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต :

.....

.....

\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....สกุล.....

หน่วยงาน.....โทรศัพท์.....

\*สถานที่ติดต่อกลับ :

.....

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ