



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน

อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน

อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
นี้ขึ้นเพื่อเป็น
แนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน
ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและ
ชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนทุจริตและ
ประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน

อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขององค์การบริการส่วนตำบลสนวน

1. หลักการและเหตุผล

องค์การบริการส่วนตำบลสนวนมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริการส่วนตำบลสนวน แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลไปในทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริการส่วนตำบลสนวน โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริการส่วนตำบลสนวนมีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

3. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริการส่วนตำบลสนวน เลขที่ 128 หมู่ที่ 2 ตำบลสนวน อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ รหัสไปรษณีย์ 31000

4. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด

5. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30น. – 16.30 น. (หยุดวันนักขัตฤกษ์)

6. ช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริการส่วนตำบลสนวน
- ทางไปรษณีย์ งานนิติการ องค์การบริการส่วนตำบลสนวน เลขที่ 128 หมู่ที่ 2 ตำบลสนวน

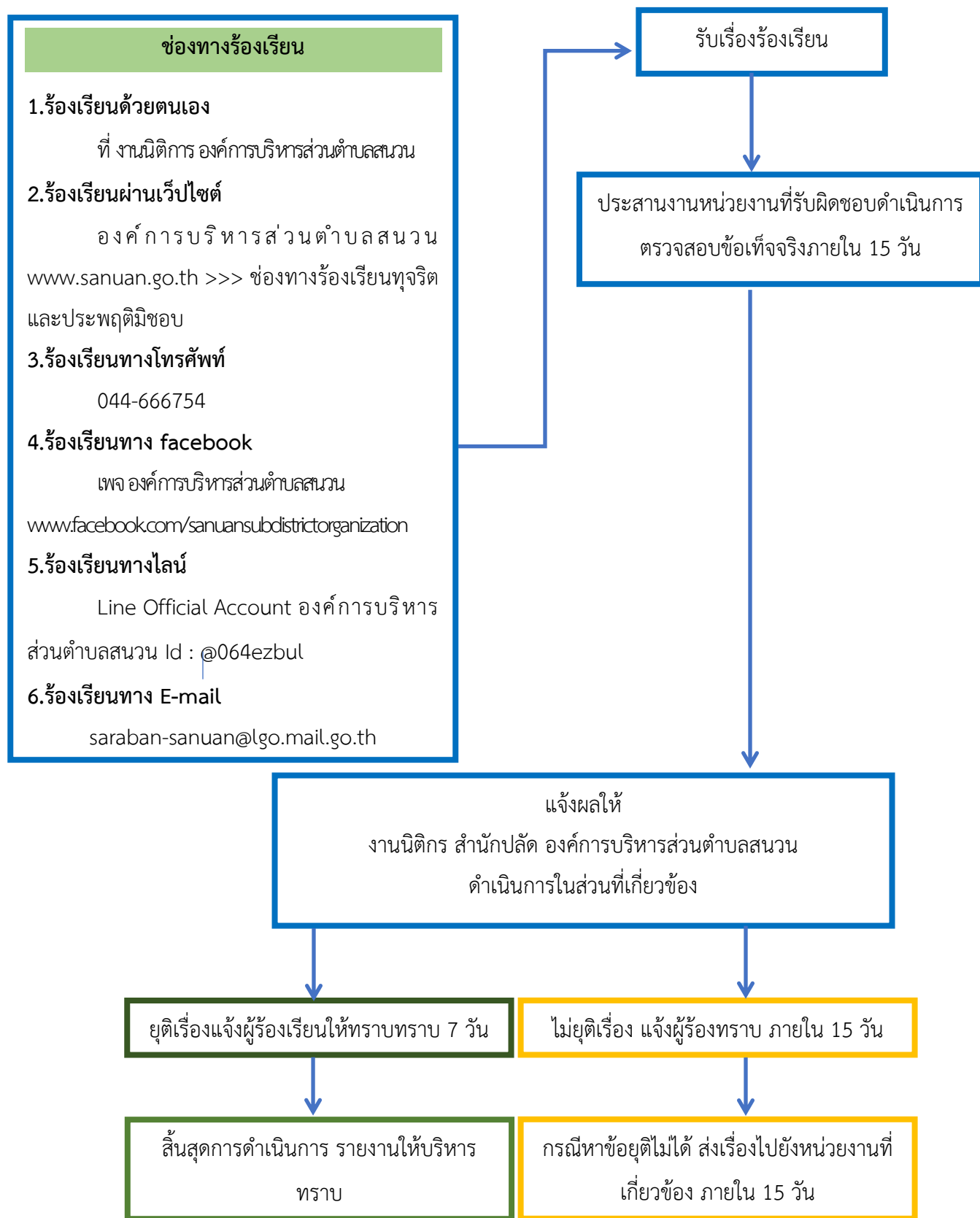
อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ รหัสไปรษณีย์ 31000

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044-666754 สายด่วนนายก อบต.สนวน โทร. 081-4705698
- เว็บไซต์ www.sanuan.go.th
- Facebook เพจ องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน
www.facebook.com/sanuansubdistrictorganization
- Line Official Account องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน Id : @064ezbul
- E-mail saraban-sanuan@lgo.mail.go.th

7. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

- 1) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- 2) สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาหากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- 3) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่างๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย
- 4) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- 5) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาผู้คำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- 6) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบสนทนา

8.แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายัง องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน ผ่านทางช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริต เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044-666754 สายด่วนนายก โทร. 081-4705698	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนการทุจริต	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.suan.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook เพจ องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน www.facebook.com/suan subdistrictorganization	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Line Id : @064ezbul	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail Saraband-suan@lgo.mail.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	

10. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

10.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1. ชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน
2. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
3. ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง/ผู้ถูกกล่าวหา ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
4. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

10.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

10.3 เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์กรบริหารส่วนตำบลสวน

10.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

10.5 ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อม ชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
2. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
3. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
4. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่า จะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง (ร้องเรียน).....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสนวน

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ)..... อายุ..... ปี

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

หมายเลขโทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....

วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ระบุ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง)

รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาการกระทำความผิด ดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสพฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบช่วงเวลาที่กระทำความผิด ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

๑) (พยานเอกสาร)..... จำนวน..... ชุด

๒) (พยานวัตถุ)..... จำนวน..... ชุด

๓) (พยานบุคคล)..... จำนวน..... ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
(.....)

ตำแหน่ง

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำความผิดอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย

ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์



← ร้องเรียนการทุจริต ของ อบต.สนวน

← ร้องเรียนการทุจริต ของ ป.ป.ช.

← ร้องเรียนการทุจริต ของ ป.ป.ท.

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ระบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน

โทรศัพท์ 044-666754

ระบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

[ลงชื่อเข้าใช้ Google](#)เพื่อบันทึกการแก้ไข [ดูข้อมูลเพิ่มเติม](#)

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (ข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับ)

ชื่อ - นามสกุล (ผู้ร้องเรียน) *

คำตอบของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์

คำตอบของคุณ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน (เจ้าหน้าที่ในสังกัด)

ชื่อ - นามสกุล

คำตอบของคุณ

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

รายละเอียดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดการทุจริตและประพฤติมิชอบ *

คำตอบของคุณ _____

สถานที่พบการทุจริตและประพฤติมิชอบ *

คำตอบของคุณ _____

ช่วงเวลาที่เกิดการทุจริต

คำตอบของคุณ _____

เคยแจ้งปัญหานี้มาก่อนหรือไม่ *

ไม่เคยแจ้ง

เคยแจ้งแล้ว

ภาพ/เอกสารประกอบ (ถ้ามี) * ส่งในรูปแบบลิงค์

คำตอบของคุณ _____

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

ช่องทางสำหรับการติดต่อหรือรายงานผล

ช่องทางสำหรับการติดต่อหรือรายงานผล

โทรศัพท์/มือถือ

E-mail/จดหมายไปรษณีย์ (ระบุในช่องอื่น ๆ)

อื่นๆ: _____

คำยินยอมให้เก็บข้อมูลส่วนบุคคล *

ตกลง

กลับ **ส่ง** [ล้างแบบฟอร์ม](#)

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม