



คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม  
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

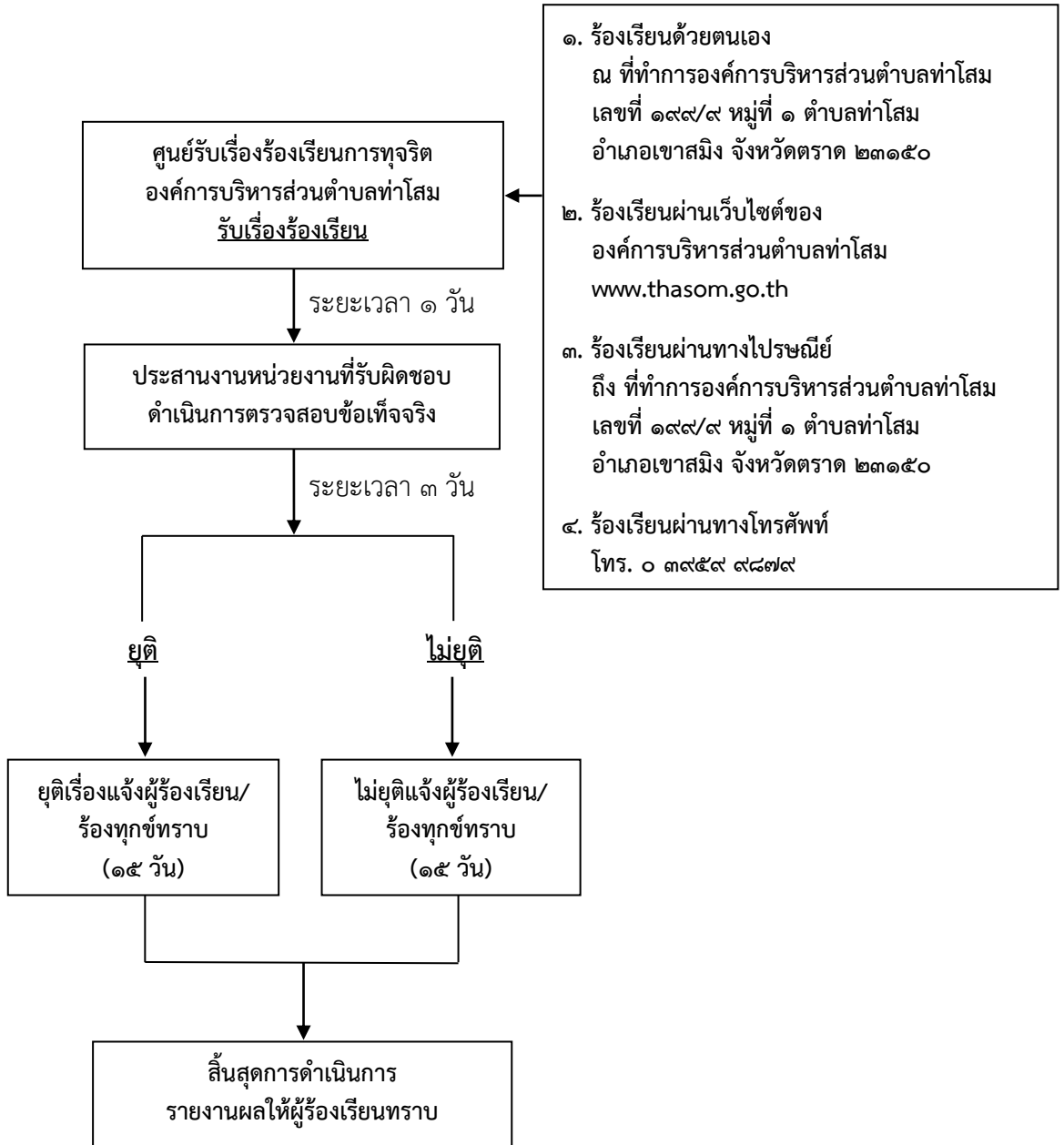
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ด้วยความรวดเร็ว และเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

## สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
๑	แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๒	บทนำ	๒
๓	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๔	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๕	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
๖	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	๖

### บทที่ ๑

## แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทที่ ๒ บทนำ

### ๒.๑ หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสมทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทย

ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ภายใต้กรอบระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริมการรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างยั่งยืนต่อไป

### ๒.๒ วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

(๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

(๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

## บทที่ ๓ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### ๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ได้แก่

(๑) จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

(๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

(๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

(๔) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

(๕) ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### ๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบี่ยงตน และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

(๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

(๓) ขอเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลขอเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

(๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ขอร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม

๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่น วาจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติกร มีผู้รับผิดชอบ ได้แก่ นิติกร หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย  
สังกัด สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม

#### ๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม โดยให้  
เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของดำเนินการตรวจสอบขอเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบขอเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ
- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนขอเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันทำการ  
กรณีมีเหตุผลความจำเป็น อาจขอขยายเวลาได้ตามสมควร ๑๕ วันทำการ  
หรือ ๓๐ วันทำการ แล้วแต่กรณี

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

#### ๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข  
โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ รวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกขอเรื่องร้องเรียนลงสมุดบันทึก  
ขอเรื่องเรียน

#### ๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียน  
การทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

#### ๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่อง  
ร้องเรียนการทุจริตประจำปี

**บทที่ ๕**  
**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบผ่านช่องทาง	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม เลขที่ ๑๙๙/๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ๒๓๑๕๐	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม www.thasom.go.th	ทุกวัน	-
๓. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ถึง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม เลขที่ ๑๙๙/๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ๒๓๑๕๐	ทุกวัน	-
๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ โทร. ๐ ๓๙๕๕ ๙๘๗๙	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ



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.....นามสกุล.....
---

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....
-----------------------------------

สถานที่ติดต่อกลับ : .....

.....

\* ข้อมูลเกี่ยวกับหมายเลข ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ \*