



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม  
อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี

## คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ขึ้น  
เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็น  
มาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการ  
ปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียน  
ทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการไม่มากนักน้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม



## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม

### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลไปในทางเดียวกัน อำนาจความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

### ๒. วัตถุประสงค์

- ๑.) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒.) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓.) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม ถนนตระการ - พนา ตำบลนาสะไม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี

### ๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สังกัดสำนักงานปลัด

### ๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. (หยุดวันเสาร์ - อาทิตย์ / วันนักขัตฤกษ์)

### ๖. ช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ งานนิติการ สังกัดสำนักงานปลัด
- ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม หมู่ที่ ๒ ตำบลนาสะไม ถนนตระการ - พนา อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๓๐
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕๕๒๙๕๖๑ สายด่วน ๐๘๒-๔๐๒๖๗๕๕
- เว็บไซต์ <https://nasamai-sao.go.th>
- Facebook อบต. นาสะไม



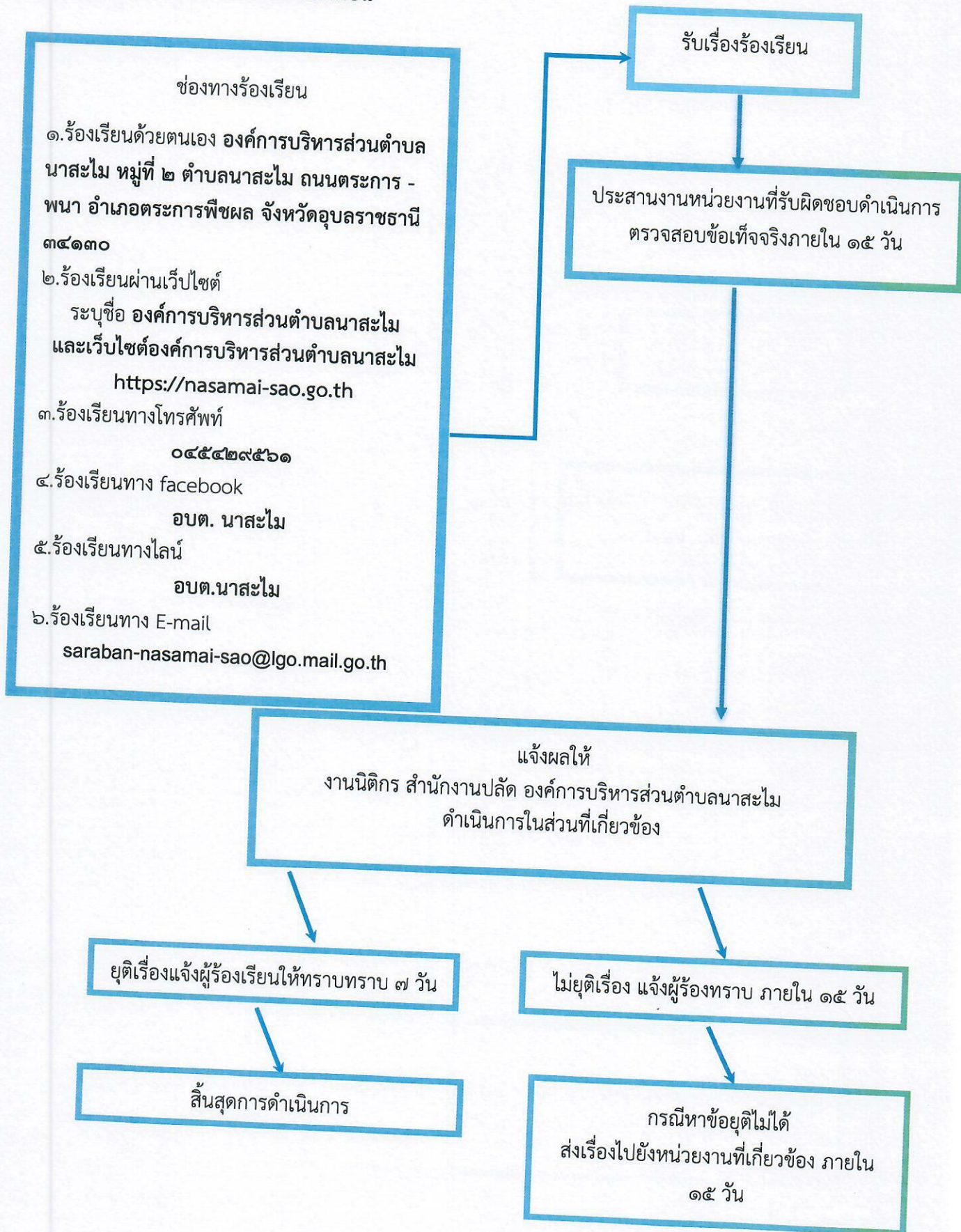
- Line Official Account **อบต. นาสะไม**
- E=mail **saraban-nasamai-sao@lgo.mail.go.th**

**๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน**

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
๒. สรุประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาหากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุด่วนกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่าง ๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย
๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดหรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาผู้คำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบสนทนา



### ๘. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน





๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายัง องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์ หมู่ที่ ๒ ตำบลนาสะไม ถนนตระการ - พนา อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๓๐	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕๕๒๙๕๖๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน การทุจริต ณ งานธุรการ สำนักงานปลัด	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="https://nasamai-sao.go.th">https://nasamai-sao.go.th</a>	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook อบต. นาสะไม	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Line อบต. นาสะไม	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail saraban-nasamai-sao@lgo.mail.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	



๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ - สกุล ของผู้ร้องเรียน
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง/ผู้ถูกกล่าวหา ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่า มีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม

๑๐.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อม ชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตาม มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
๓. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอริสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะเว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจ ของผู้บังคับบัญชา
๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่า จะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....  
วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ( ร้องเรียน ) .....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลนาสะไม

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/แจ้งเบาะแสพฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบช่วงเวลา  
กระทำความผิดดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอสง่เอกสารหลักฐานประกอบการ  
ร้องเรียนการทุจริต/ แจ้งเบาะแส ( ถ้ามี ) ประกอบด้วย

- ๑) (พยานเอกสาร) .....จำนวน.....ชุด  
๒) (พยานวัตถุ) .....จำนวน.....ชุด  
๓) (พยานบุคคล) .....จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

ตำแหน่ง .....

หมายเหตุ

กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน

เช่น

เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร  
จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร  
ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย

พยานวัตถุ

หรือพยานบุคคล





ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม  
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

.....

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดชัดเจน อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องเรียน และใช้กำกับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัด ให้มีความระมัดระวัง รอบคอบ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเคร่งครัด

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ลงชื่อ

(นายประสิทธิ์ โทบุตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม





# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม โทร. ๐ ๔๕๕๒ ๙๕๖๑.....  
 ที่ อบ ๘๒๖๐๑ /-..... วันที่.....๑.....ตุลาคม...๒๕๖๗.....  
 เรื่อง ขออนุมัติประกาศใช้คู่มือคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดชัดเจน อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องเรียน และใช้กำกับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัด ให้มีความระมัดระวัง รอบคอบ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเคร่งครัด

ในการนี้ เห็นควรพิจารณาประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมขึ้น ไว้โดยเปิดเผย ณ ที่ทำการและเว็บไซต์สำนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารราชการที่ดีของเจ้าหน้าที่ในสังกัดทุกคน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดสั่งการตามเสนอ

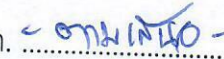

  
 (นายกิตติพิศ ญาติทอง)  
 นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็น   
 (ลงชื่อ) .....  
 (นางมนทกานต์ วังวงศ์)  
 หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น .....  
 (ลงชื่อ) .....  
 (นายชัยวัฒน์ สวัสดิ์ศรี)  
 รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของปลัด อบต. ....

ว่าที่ร้อยตรี.....  
 (ชัชวาล พุทธแก้ว)  
 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

คำสั่งของนายก อบต.   
 (ลงชื่อ)   
 (นายประสิทธิ์ โทบุตร)  
 นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม