



แนวทางปฏิบัติ  
เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต  
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว  
อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต  
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

\*\*\*\*\*

**หลักการและเหตุผล**

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของรัฐ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการ และขับเคลื่อนแผนการป้องกันการทุจริต เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ

**คำจำกัดความ**

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการร้องเรียนเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งในเรื่องคุณภาพ ประสิทธิภาพ ความโปร่งใส จริยธรรม และความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายความว่า เรื่องที่มีร้องเรียนว่าผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัวมีการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติใดในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นการแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตในหน่วยงานราชการ

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของหน่วยงาน ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนการทุจริตเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ

## หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียนการทุจริต

### ๑) หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริต

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องต่อไปนี้

๑. กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
๒. กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่การงาน
๓. ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
๔. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
๕. กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

### ๒) ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ  
๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน  
๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

- ๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
- ๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี
- ๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓) กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

### ๔) เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- ๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- ๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
- ๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒

### ๕) ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว หมู่ที่ ๑ ตำบลนาบัว อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๐๐๐

๕.๒ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๕๑๔๐๒๖

๕.๓ เว็บไซต์ <http://www.abtnabau.go.th>

๕.๔ Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อ.เมืองสุรินทร์ จ.สุรินทร์

## กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑) ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้เลขศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัวรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอประธานศูนย์ฯ ในกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

๓) ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อประธานศูนย์ฯ เพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

๔) กรณีที่ประธานศูนย์ฯ เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๕) ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งนำความเห็นเสนอประธานศูนย์ฯ ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤตินิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลตามที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นประธานศูนย์ฯ เพื่อยุติเรื่อง

๖) ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๗) ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนประธานศูนย์ฯ ภายในสามสิบวัน (๓๐ วัน) นับตั้งแต่ที่ได้รับแต่งตั้ง และเสนอต่อผู้อำนวยการต่อไป หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อประธานศูนย์ฯ โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน (๑๕ วัน)

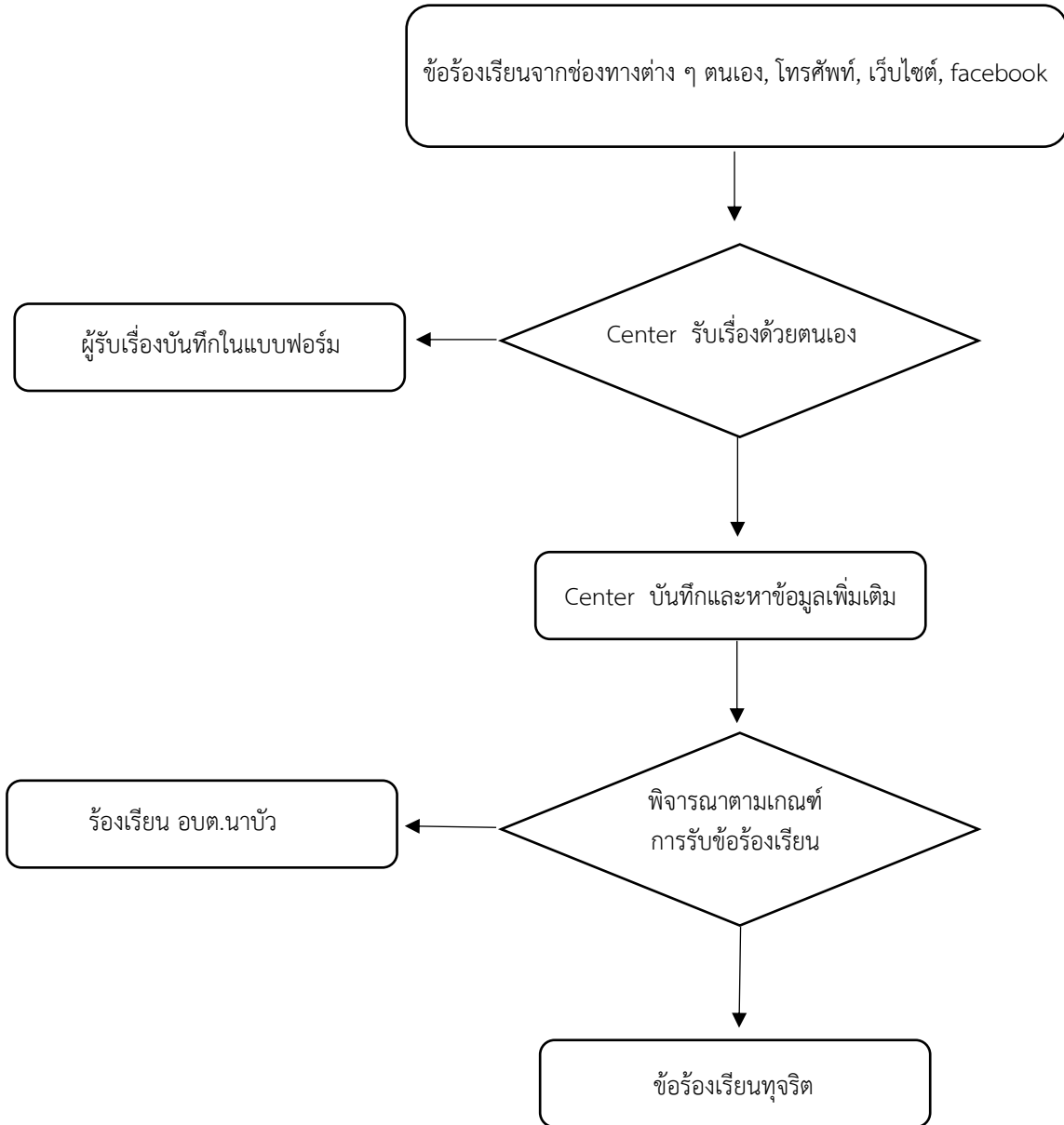
๘) เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน (๑๕ วัน) เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๙) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัวให้ดำเนินการดังนี้

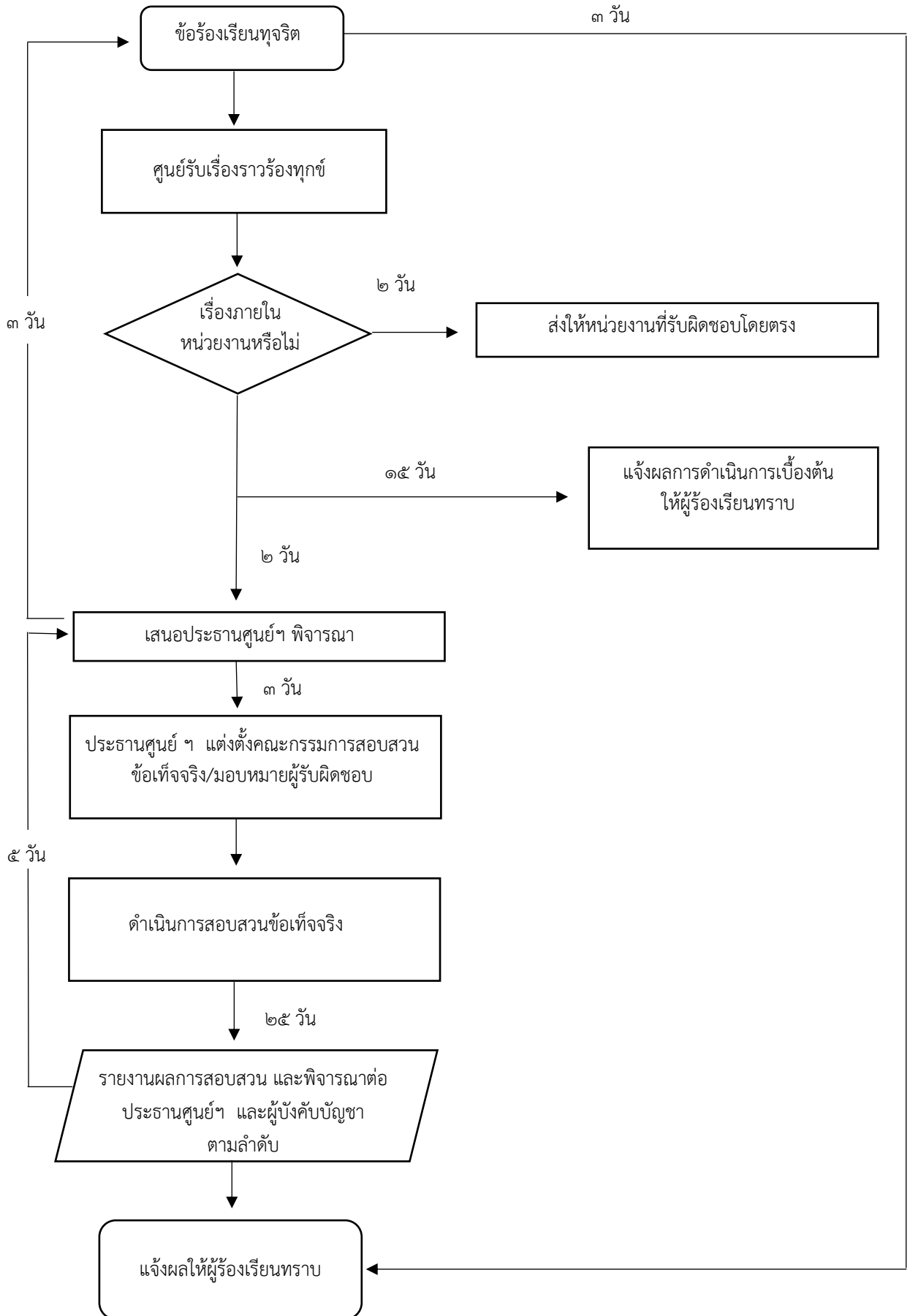
๙.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นกรณีสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๙.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน (กรณีที่ไม่สามารถระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง) พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นกรณีสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว



### ระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว



ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.abtnabua.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๔๔๕๑ ๔๐๒๖	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน facebook อบต.นาบัว	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

### คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริต

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
  - ๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ถูกร้องเรียน
  - ๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียนหรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ร้องเรียนได้
  - ๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อความ ดังนี้
    ๑. การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน
    ๒. มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำนั้นอย่างไร
    ๓. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล(ถ้ามี)
๒. ลงลายมือชื่อ และเขียน ชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สถาบัน สามารถติดต่อร้องเรียนได้

ภาคผนวก



คำขอร้องเรียน

เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

\*\*\*\*\*

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน.....เบอร์โทรศัพท์.....  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด.....อาชีพ.....

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน.....สังกัด.....  
หน่วยงาน.....  
ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....  
.....  
.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต

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

เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑. .... จำนวน.....ชุด
- ๒. .... จำนวน.....ชุด
- ๓. .... จำนวน.....ชุด
- ๔. .... จำนวน.....ชุด
- ๕. .... จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
( )  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....