



คู่มือ/แนวทาง การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์  
ถนนหลักเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์  
๓๒๐๐๐  
[www.surinpa.go.th](http://www.surinpa.go.th)  
๐-๔๔๕๑-๘๑๕๒

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ มีบทบาทหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนั้น จึงได้จัดทำ คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต่อไป

ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม  
กองการเจ้าหน้าที่  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

## ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม คຸ້ມครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคຸ້ມครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จึงได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. ทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ ถนนหลักเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๐๐๐

๒. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ [www.surinpa.go.th](http://www.surinpa.go.th)

๓. ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง

๕. ทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๕๑-๘๑๕๐

๖. ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ในส่วนของการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวดที่ ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” จึงจำเป็นต้องจัดทำ คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ ฉบับนี้

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคคลภายนอกที่จะทำการร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ มีคู่มือใช้เป็นแนวทางในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินการจัดการการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานทำงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากคู่มือในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามหลักธรรมาภิบาล

/คำนิยาม...

### ๓. คำนิยาม

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

**ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส** หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรืออาจเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

**หน่วยงาน** หมายถึง องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง หรือบุคลากรที่มีชื่อเรียกอย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ หรือข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ที่ได้รับมอบหมาย

**ผู้บริหาร** หมายถึง นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

### ๔. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ผู้ร้องเรียน สามารถแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรรณการร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ ถนนหลักเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๐๐๐

๒. ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ [www.surinpa.go.th](http://www.surinpa.go.th)

๓. ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

๔. ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ กองการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม

๕. ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๕๑-๘๑๕๒ กองการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม

๖. ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

#### ๔.๒ การแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขอแนะนำการใช้ถ้อยคำหรือข้อความให้สุภาพ มีข้อความ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ที่แจ้งร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ให้มีรายละเอียดว่า ใคร ตำแหน่งอะไร ทำอะไร ที่ไหน เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างไร

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

## ๕. ขั้นตอนวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

๕.๑ ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ ลงทะเบียนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากทุกช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงใน สมุดรับเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๒ การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) บันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้อง/แจ้งเบาะแส

๒) รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง ของผู้ถูกร้องเรียน พฤติการณ์ วันเวลา สถานที่เกิดเหตุ พร้อมพยานหลักฐาน(ถ้ามี)

๓) ทุกช่องทางการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

## ๖. ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง

๖.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวบรวมข้อเท็จจริง และวิเคราะห์เนื้อหาตามประเด็นของเรื่อง ที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือจากเบาะแสที่ได้รับ

๖.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สรุปประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บริหาร เพื่อทราบและพิจารณาและแจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องดังกล่าว

๖.๓ ผู้บริหาร พิจารณหากกรณีมีมูลการกระทำความผิด ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง

๖.๔ คณะกรรมการ ที่ได้รับการแต่งตั้ง ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐาน แล้วจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารผู้บริหาร

๖.๖ ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งลงโทษ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ต่อไป

## ๗. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	แจ้งผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	แจ้งผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวันทำการ	แจ้งผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง	

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	เวลาราชการ	แจ้งผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง	
ร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	แจ้งผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง	

#### ๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

