

คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวขาว  
อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

# คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤตินิชอบให้บรรลุผลเป็นไป ในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบคำร้อง	๕

# คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

## ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางกรรณการร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

## ๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

## ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

## ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

## ๕. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว เช่น การประพาศติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

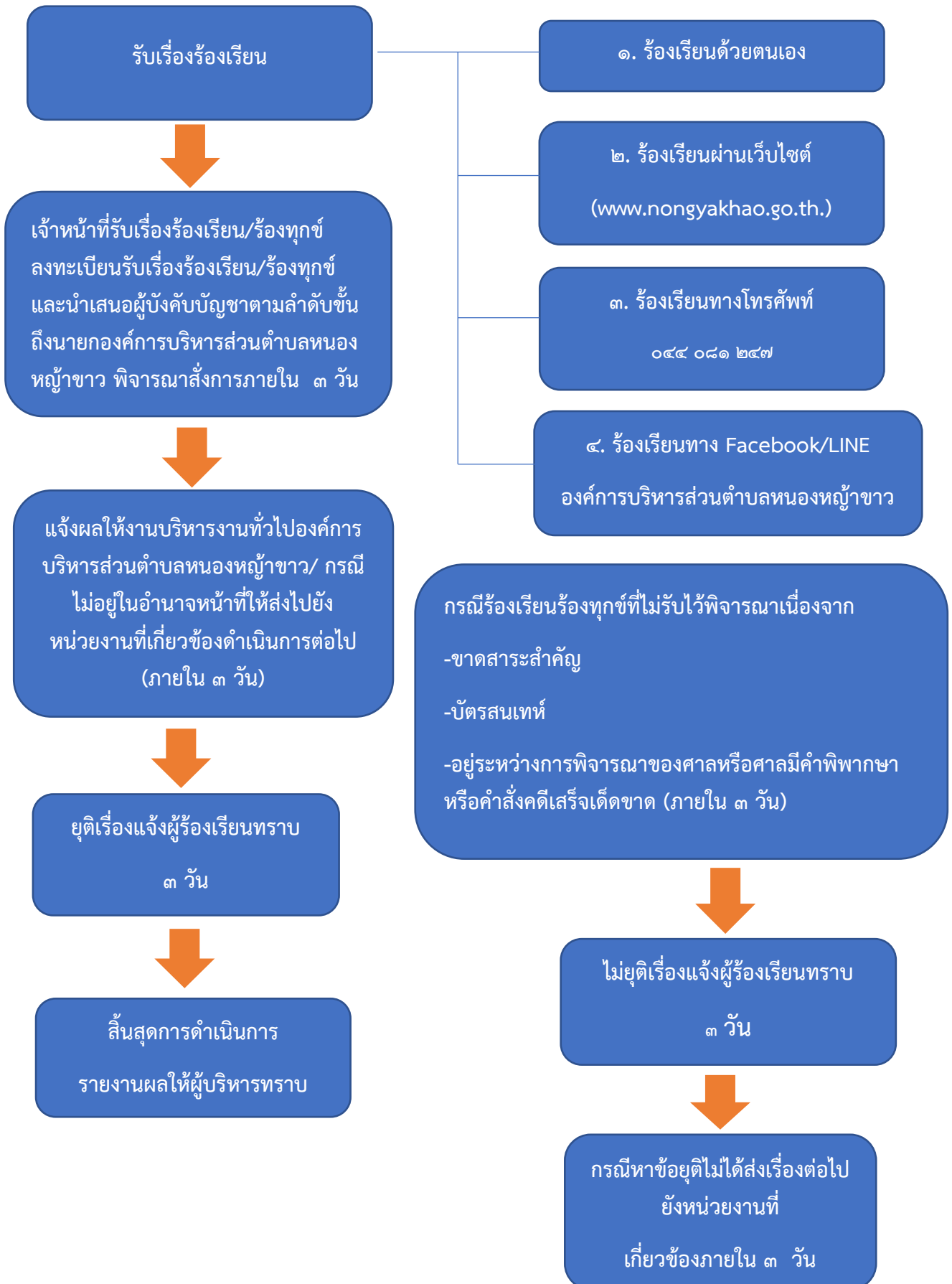
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๘. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว
- ๒) ทางไปรษณีย์ ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๔ ๐๘๑๒๔๗
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว
- ๕) เว็บไซต์ <http://www.nongyakhao.go.th>
- ๖) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว
- ๗) Line องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว
- ๘) สายตรง นายองค์การบริหารส่วนตำบล หมายเลข ๐๘๔ ๔๙๘ ๔๗๑๙

๙. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



#### ๑๐. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางสื่อโซเชียล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓ วันทำการ	

#### ๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

#### ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### ๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้สำนักปลัด จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำนักปลัด ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

### ๑๖. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายก.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน.....  
ที่อยู่ เลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....ช่องทางการติดต่ออื่นๆ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้

นาย/ นาง/ นางสาว..... ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้ .....

.....  
.....

เอกสารหรือหลักฐานประกอบคำร้องเรียน

- ๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๓)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๔)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

พยานบุคคลที่ประสงค์จะอ้าง หรือพยานหลักฐานที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ดังนี้

- ๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๓)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๔)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....  
(.....)



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว  
เรื่อง ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา เป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส และตรวจสอบได้ ดังนั้น ท่านสามารถร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ที่ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวตามช่องทางดังนี้

๑. แจ้งด้วยตนเอง
๒. ทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
๓. ทางโทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว หมายเลข ๐๔๔-๐๘๑-๒๔๗
๔. ทางตู้รับความคิดเห็น ณ สำนักงาน อบต.หนองหญ้าขาว
๕. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว [www.nongyakhao.go.th](http://www.nongyakhao.go.th)
๖. ทางเพจเฟซบุ๊ก (Facebook/Line) อบต.หนองหญ้าขาว

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นางเอมอร มะโนมัน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว