

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน  
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต  
และประพฤตินมิชอบของเจ้าหน้าที่



องค์การบริหารส่วนตำบลขนานนา  
อำเภอปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช



## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนานนาก ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนานนาก

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลขนานนากเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน รวมทั้งอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลขนานนาก  
มีนาคม ๒๕๖๓

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
จัดทำโดย	๕
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียน	๕

## ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลขนานนามกมิมทบพาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐- ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลขนานนามก โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนานนามกซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลขนานนามก จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลขนานนามก จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

## ๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลขนานนามก อำเภอปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลขนานนามก

## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลขนานนามก มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มีบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่นประชาชนในชุมชนเขต องค์การบริหารส่วนตำบลขนานนามก

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อ เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

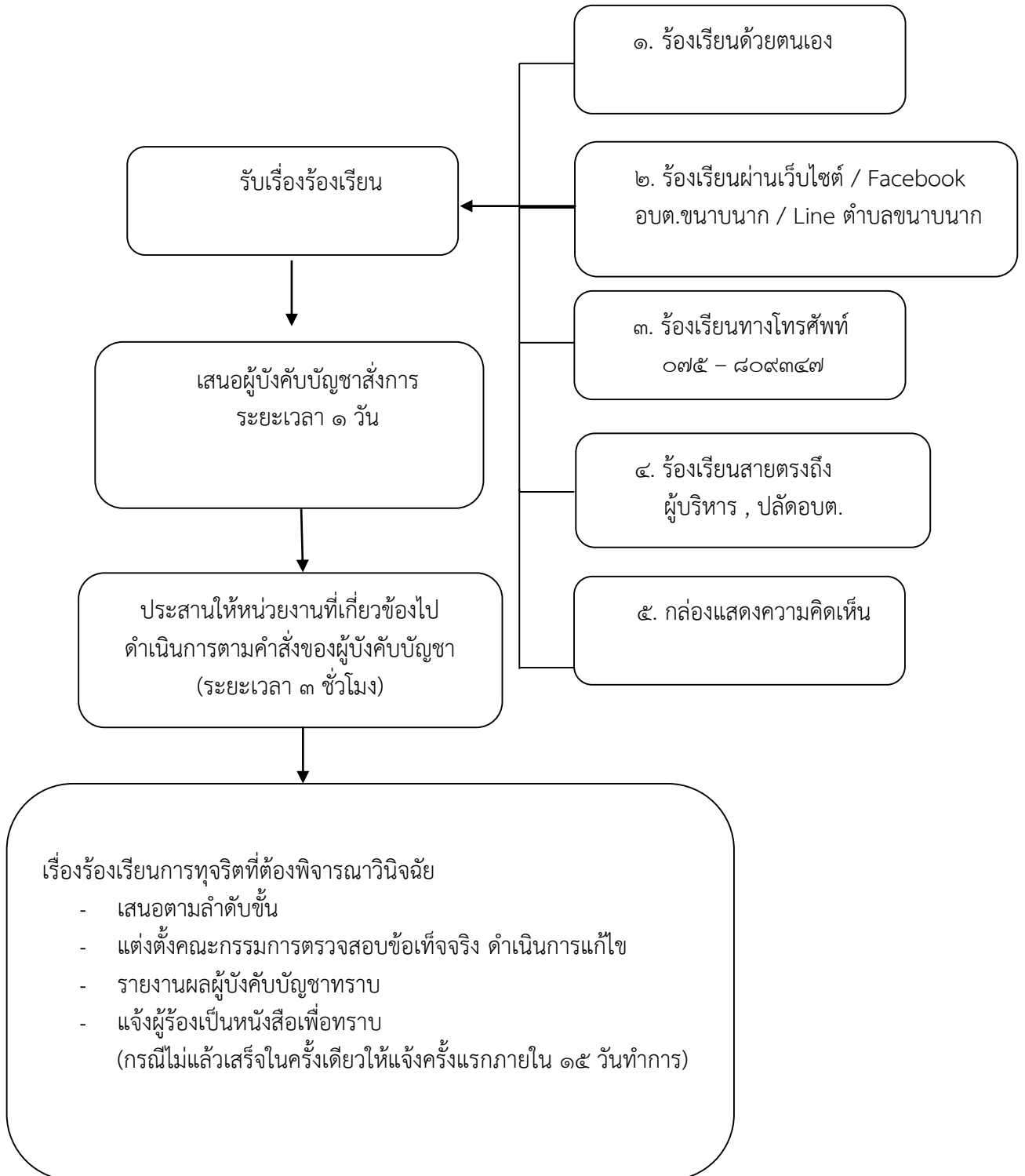
ผู้ร้องเรียน เสนอ	=	ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่นมีสิทธิ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชนาบนาก หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	=	เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการทุจริตในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

## ๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ติดต่อด้วยตนเอง
๒. โทรศัพท์ โทร : ๐-๗๕๘๐ ๙๓๔๗ โทรสาร : ๐-๗๕๘๐ ๙๓๔๗
๓. สายตรงถึงผู้บริหาร ปลัด อบต.
๔. เว็บไซต์ อบต.ชนาบนาก
๕. Facebook อบต.ชนาบนาก
๖. Line ตำบลชนาบนาก
๗. กล่องแสดงความคิดเห็น

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต  
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลขนานนก



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลขนานนา เพื่อสะดวกในการประสานงาน

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Facebook / Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๕ - ๘๐๘๓๔๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร นายก,รองนายก,ปลัด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## ๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป



**๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทราบ**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทราบทุกไตรมาส
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**๑๔. มาตรฐานงาน**

**การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/ Facebook / Line /โทรศัพท์ / กลุ่มองแสดงความคิดเห็น/สายตรงถึงผู้บริหาร,ปลัดอบต. ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ (กรณีไม่แล้วเสร็จในครั้งเดียวให้แจ้งครั้งแรก ภายใน ๑๕ วันทำการ)

**๑๕. จัดทำโดย**

องค์การบริหารส่วนตำบลขนานนาก อำเภอปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

- เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๗๕-๘๐๙๓๔๗
- เบอร์โทรสาร ๐ ๗๕-๘๐๙๓๔๗
- เว็บไซต์ [www.khanabnak.go.th](http://www.khanabnak.go.th)

**๑๖. แบบฟอร์ม**

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียนการทุจริต

แบบคำร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลขนานนาก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลขนานนาก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลขนานนาก พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการโดยข้าพเจ้า  
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส(ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

