

แนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ  
อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                  | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                        | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                                             | ๑    |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ                                                    | ๑    |
| หน้าที่                                                                 | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                            | ๑    |
| คำจำกัดความ                                                             | ๒    |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ                                                   | ๒    |
| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน                                            | ๒    |
| แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ | ๓    |
| ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                     | ๔    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ            | ๔    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                                   | ๔    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน       | ๕    |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ                                 | ๕    |
| มาตรฐานงาน                                                              | ๕    |
| แบบคำร้อง                                                               | ๕    |
| แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                                  | ๖    |

# คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ

## ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

## ๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ หมู่ ๗ ตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

## ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ

## ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ

## ๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จมีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดหน่วยงาน เช่น การประพฤติดมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ องค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียนต่อชื่อหน่วยงาน.....หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

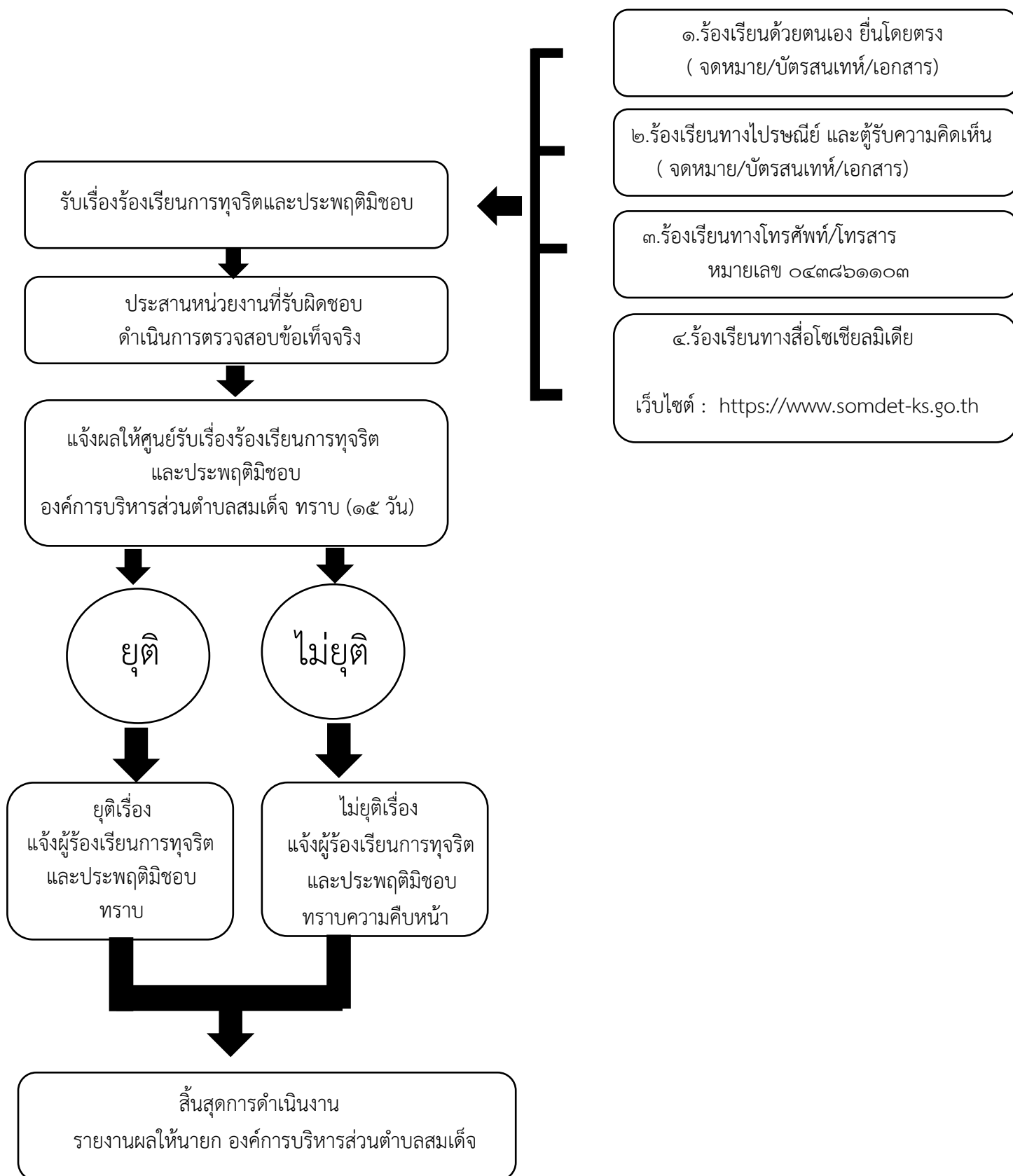
เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่อโซเชียลมีเดีย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๘. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ
- ๒) ทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ หมู่ ๗ ตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓ ๘๖๑๑๐๓
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ
- ๕) เว็บไซต์ <https://www.somdet-ks.go.th>

## ๙.แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

| ช่องทาง                               | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง                    | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน..๑๕ วันทำการ                                                                 |          |
| ทางไปรษณีย์                           | ทุกครั้ง                   | ภายใน..๑๕ วันทำการ                                                                 |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์                  | ทุกวันทำการ                | ภายใน..๑๕ วันทำการ                                                                 |          |
| ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน   | ทุกวันทำการ                | ภายใน..๑๕ วันทำการ                                                                 |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์                 | ทุกวันทำการ                | ภายใน..๑๕ วันทำการ                                                                 |          |
| ร้องเรียนทางสื่อโซเชียลมีเดีย         | ทุกวันทำการ                | ภายใน..๑๕ วันทำการ                                                                 |          |
| สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ | ทุกวันทำการ                | ภายใน..๑๕ วันทำการ                                                                 |          |

## ๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) กรอกรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ – สกุล ผู้ถูกร้องเรียน ,ช่วงเวลาการกระทำ ความผิด , พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ

/๑๒.การประสาน....

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕...วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานการเจ้าหน้าที่การดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน...๑๕.วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## ๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

## ๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล สมเด็จ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายใน...๑๕.วัน ทำการ

## ๑๕. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เอกสารแนบท้าย)

**แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์**

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

เรื่อง.....

เรียน นายก.....

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว) .....นามสกุล.....อายุ.....ปี อยู่  
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....  
ช่องทางการรับเรื่อง ☐ มาด้วยตนเอง ☐ ทางไปรษณีย์ ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ ทางเว็บไซต์  
☐ ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน ☐ อื่น ๆ.....

ขอร้องเรียนว่า (นาย/นาง/นางสาว) .....นามสกุล.....อายุ.....ปี  
สังกัด.....ตำแหน่ง.....ระดับ.....

ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ  
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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