



คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง  
อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

## คำนำ

อบต. หนามแท่ง มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลให้เป็นระบบ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ อบต. หนามแท่ง ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ อบต. หนามแท่ง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

อบต. หนามแท่ง

อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
แผนผังการจัดการข้อร้องเรียน	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔



การร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง การร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๒๕๐ เรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง (<https://www.namthaeng.go.th>) การร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร.๐๙ ๕๐๐๘ ๘๒๔๖ และการร้องเรียนทางเพจ Facebook : งานประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานกฎหมายและคดี ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง โดยมอบหมาย นักวิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุดชุมภูง เช่น การพบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน การพบเห็นความผิดปกตินิกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการพบเห็นความผิดปกตินิการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง เป็นต้น

#### ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ ได้แก่ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง การร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๒๕๐ เรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง (<https://www.namthaeng.go.th>) การร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร.๐๙ ๕๐๐๘ ๘๒๔๖ และการร้องเรียนทางเพจ Facebook : งานประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง

๔.๒ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส รับเรื่องร้องเรียนแล้วคัดแยก และวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริง

๔.๓ หากหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พบว่าไม่มีมูล ให้เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง และดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๔ หากหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พบว่ามีมูล ให้ดำเนินการทางวินัย ทางอาญา ทางปกครอง หรือทางแพ่ง และรายงานการดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปี และเสนอไปยังผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

#### ๕. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง

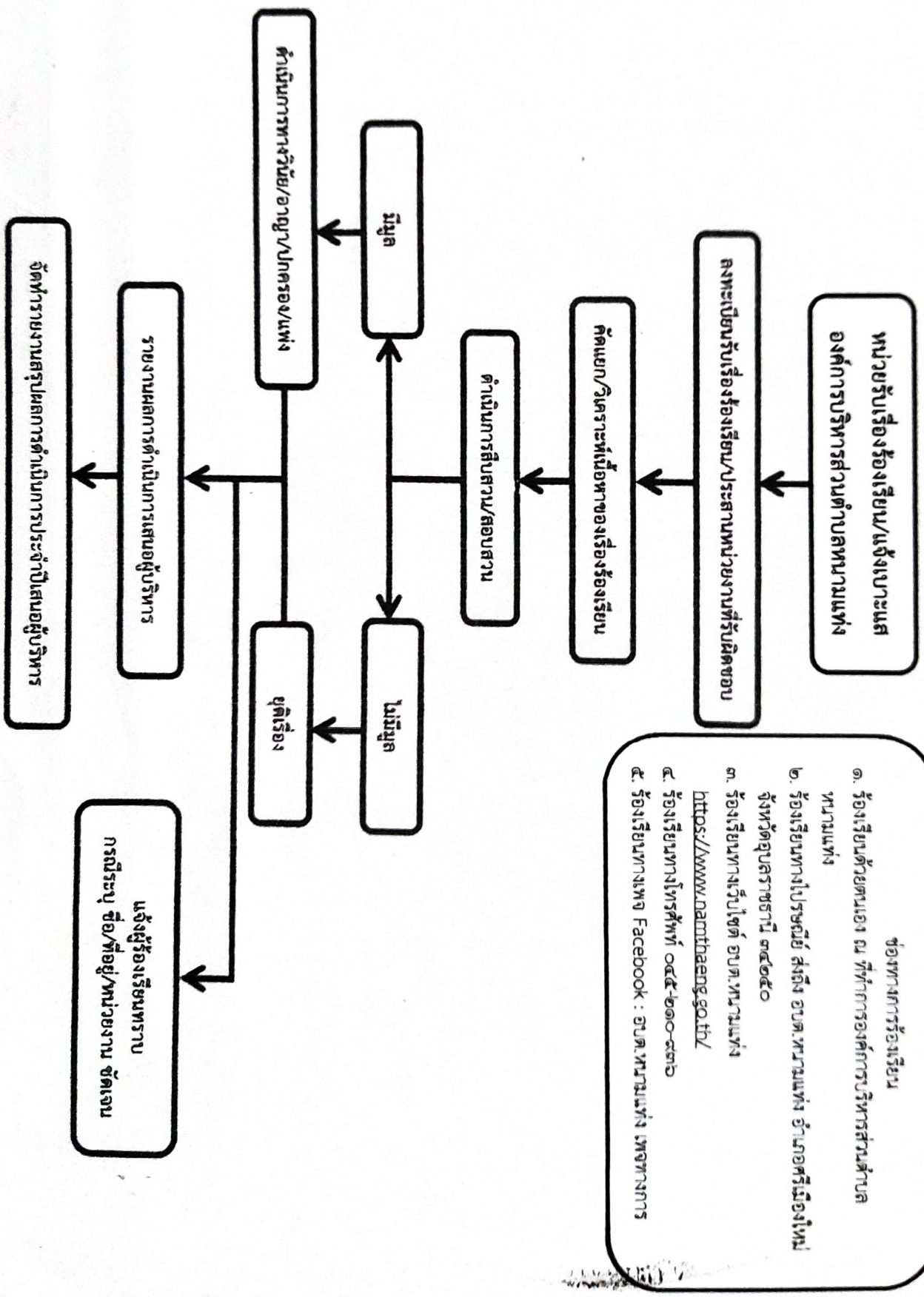
๕.๒ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๒๕๐

๕.๓ ร้องเรียนทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง (<https://www.namthaeng.go.th>)

๕.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร.๐๙ ๕๐๐๘ ๘๒๔๖

๕.๕ และการร้องเรียนทางเพจ Facebook : งานประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ช่องทางกรรร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง
2. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง อบต.หนองม่วง อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๕๒๕๐
3. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ อบต.หนองม่วง <https://www.namthaeng.go.th/>
4. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๒๑๐-๘๓๖
5. ร้องเรียนทางเพจ Facebook : อบต.หนองม่วง เพชรทางการ

## ๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

### ๖.๑ ใช้ข้อความหรือถ้อยคำสุภาพ

๑. ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
๒. วัน/เดือน / ปี ของหนังสือร้องเรียน
๓. ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

## ๗. การบันทึกข้อร้องเรียน

๗.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขที่ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนสถานที่เกิดเหตุ

๗.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๗.๓ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนทางเพจ Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

## ๑๐. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางกรร้องเรียนการทุจริต หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส จะดำเนินการสืบสวนเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากทางช่องทางต่าง ๆ และดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ