



# คู่มือการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและ  
ประพฤตินิষอบของเจ้าหน้าที่

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

โทรศัพท์ ๐-๓๗๒๑-๐๘๕๘

Email:sampanta\_๑๒๓๔@hotmail.com

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตาจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวจ้างทุกขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา



## แนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

### หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และ นโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอดจน ประสานงานติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตาจึงได้จัดทำแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการจัดการ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ขึ้น

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ
- รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ
- เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการ ประสานงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก แก่ผู้รับบริการ
- มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมี ประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น นโยบายจังหวัดปราจีนบุรี และนโยบายรัฐบาล

## ขอบเขต

กระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ผู้บริหารทราบ

## คำจำกัดความ

การจัดการเรื่องร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ช่องทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางกล่องรับความคิดเห็น และทางเว็บไซต์
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตาม เรื่องร้องเรียน
ประเภทเรื่องร้องเรียน	หมายถึง การจำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ประเภทหลัก

## ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ตำบลลำพันตา อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๒๒๐

๒. เว็บไซต์ [www.sampanta.go.th](http://www.sampanta.go.th)

๓. โทรศัพท์หมายเลข : ๐๓๗-๒๑๐๘๕๘

๔. กล่องแสดงความคิดเห็น หน้าองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

**ประเภทเรื่องร้องเรียน**

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม/ ร้องขอข้อมูลเบาะแส	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เตือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/ แจ้งเบาะแส/สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจาก อบต.ลำพันทา	- การเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการประชาชน - การยกย่องชมเชยใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัด - การสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับกิจกรรม/โครงการ พัฒนา อบต.ลำพันทา	๓ - ๕ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่องร้องเรียน และ หน้ วยงาน ที่ เกี่ยวข้อง
๒	ร้องเรียนการให้บริการ ของหน่วยงานใน อบต.ลำพันทา	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เตือดร้อนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ต่าง ๆ ที่อยู่ในความ รับผิดชอบของสำนัก กองงาน โรงเรียน	- พฤติกรรมการให้บริการ งานต่าง ๆของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่องร้องเรียน และ หน้ วยงาน ที่ เกี่ยวข้อง
๓	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานของ อบต. ลำพันทา	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เสียหายจากการกระทำ การใด ๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัด - เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสี่ย ชื่อ เสี่ยง และมี ผลกระทบต่อ อบต.ลำ พันทา	- ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิด วินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบที่ ส่อไปในทางทุจริตต่าง ๆ - ความไม่โปร่งใสในการ จัดซื้อจัดจ้าง - ร้องเรียนการบริหารงาน บุคคล	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่องร้องเรียน และ หน้ วยงาน ที่ เกี่ยวข้อง

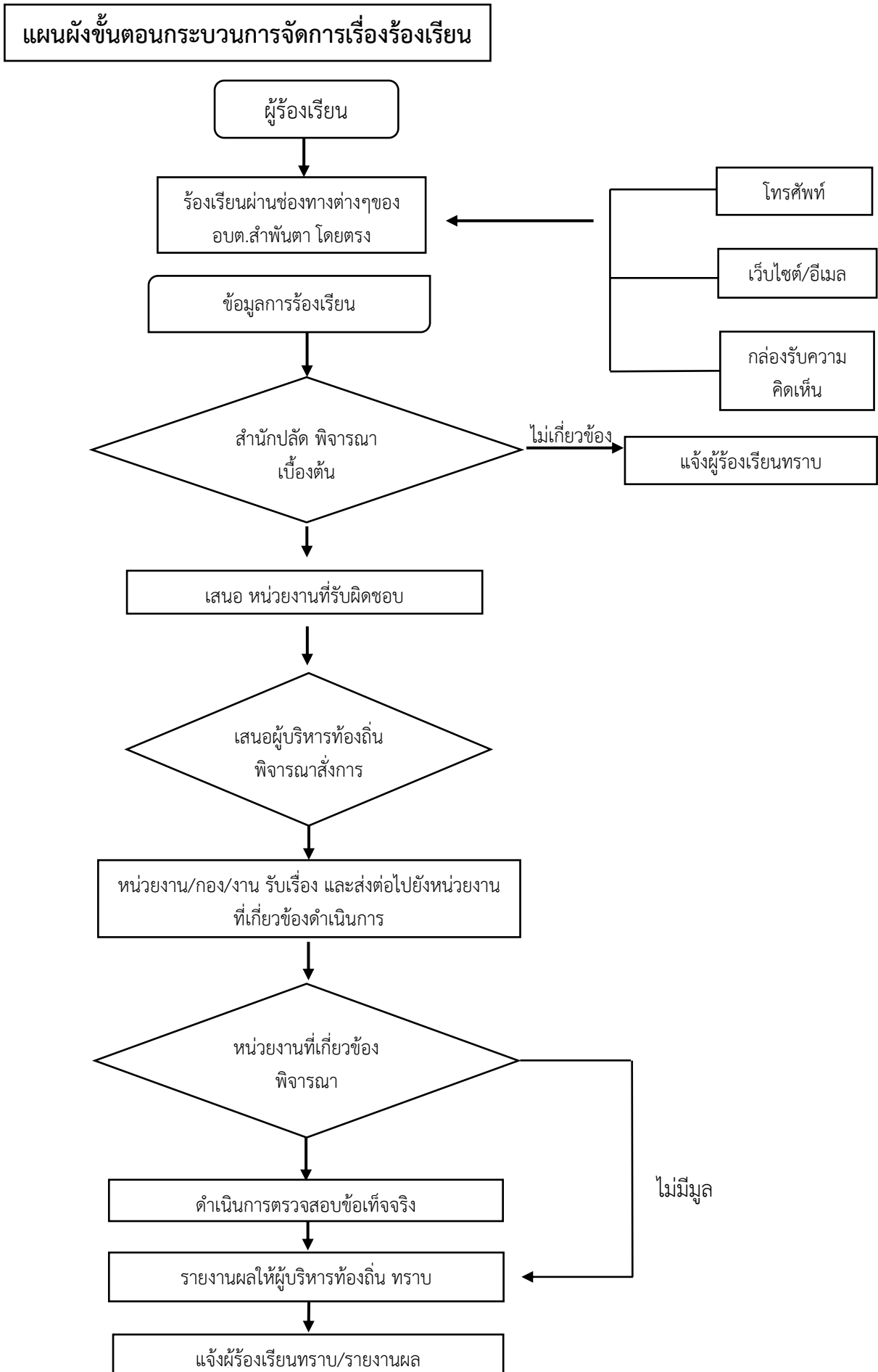
**อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนฯ**

๑. ผู้บริหารท้องถิ่น มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน สั่งการ และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน


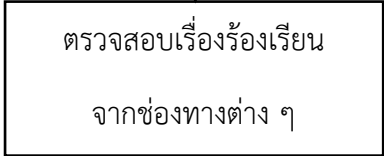
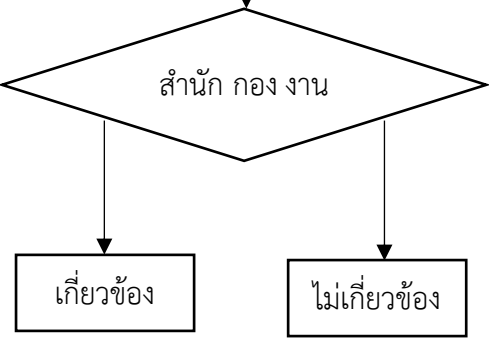
๒. ผู้บริหารท้องถิ่น และผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติ การตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลตรวจสอบ

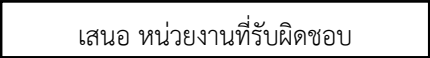
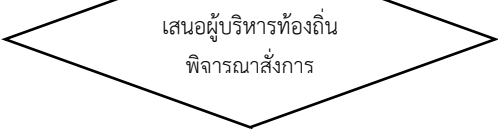

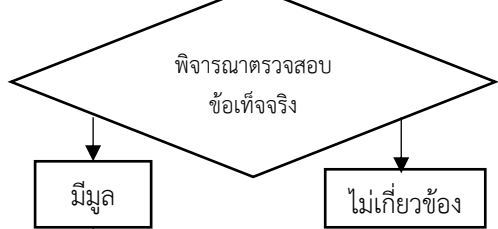
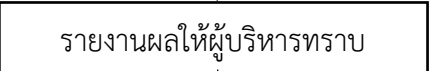
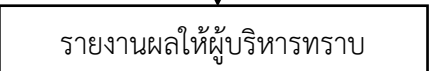
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบพร้อมสรุปรายงานผลการ ตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา

๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการ เรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป



แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการ

	ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปราจีนบุรี หรือร้องเรียนผ่านสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา และกล่องแสดงความคิดเห็น		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สำนัก กอง งาน	ไม่เกิน ๑ วัน
๒	ตรวจรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางช่องทางต่าง ๆ		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สำนัก กอง งาน	๑ วัน
๓	กองวิชาการและแผนงาน พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน - หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละสำนัก กอง งาน ศพด. แล้วเสนอผู้บริหารพิจารณา - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำพันตา จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง		- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของแต่ละสำนัก กอง งาน - หัวหน้าสำนัก - ผู้อำนวยการกอง	๑ ชั่วโมง

	ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๔	หน่วยงานที่รับผิดชอบ จัดทำบันทึกให้ความเห็น เสนอผู้บริหารท้องถิ่น		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สำนัก กอง งาน	๑ ชั่วโมง
๕	ผู้บริหารสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป		ผู้บริหารท้องถิ่น	๑ วัน
๖	ต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สำนัก กอง งาน	๑ ชั่วโมง
๗	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และ เสนอให้ความเห็นให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ		หัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการกอง ที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน ๓ - ๕ วัน
๘	หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณามูล ความผิดแล้วจัดทำบันทึกรายงาน ผลเสนอหัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการลงนามนำเรียน ผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อทราบ		หัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการกอง ที่เกี่ยวข้อง	๑ - ๒ วัน
๙	ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้ง ผลการดำเนินการแก้ไขเพื่อทราบต่อไป		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนัก กอง งาน	ไม่เกิน ๑ วัน



## คำนิยาม

- “เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน
- “เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

## กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

## หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๕. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพคำนิยามกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบร้องเรียน/แจ้งการทุจริต

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา  
อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๒๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขบัตรประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา  
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)