



# คู่มือการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลลำพินดา

องค์การบริหารส่วนตำบลลำพินดา

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

ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

ตุลาคม ๒๕๖๖



## แนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพินดา

### 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 องค์การบริหารส่วนตำบลลำพินดา สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำพินดาจึงได้จัดทำแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการจัดการ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพินดา ขึ้น

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ
๒. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพินดา มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการ ประสานงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก แก่ผู้รับบริการ
๓. มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมี ประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น นโยบายจังหวัดปราจีนบุรี และนโยบายรัฐบาล

## ขอบเขต

กระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

## คำจำกัดความ

|                              |   |
|------------------------------|---|
| การจัดการเรื่องร้องเรียน     | มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล   |
| ผู้ร้องเรียน                 | หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อร้องขอการบริหารส่วนตำบลลำพันตา 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

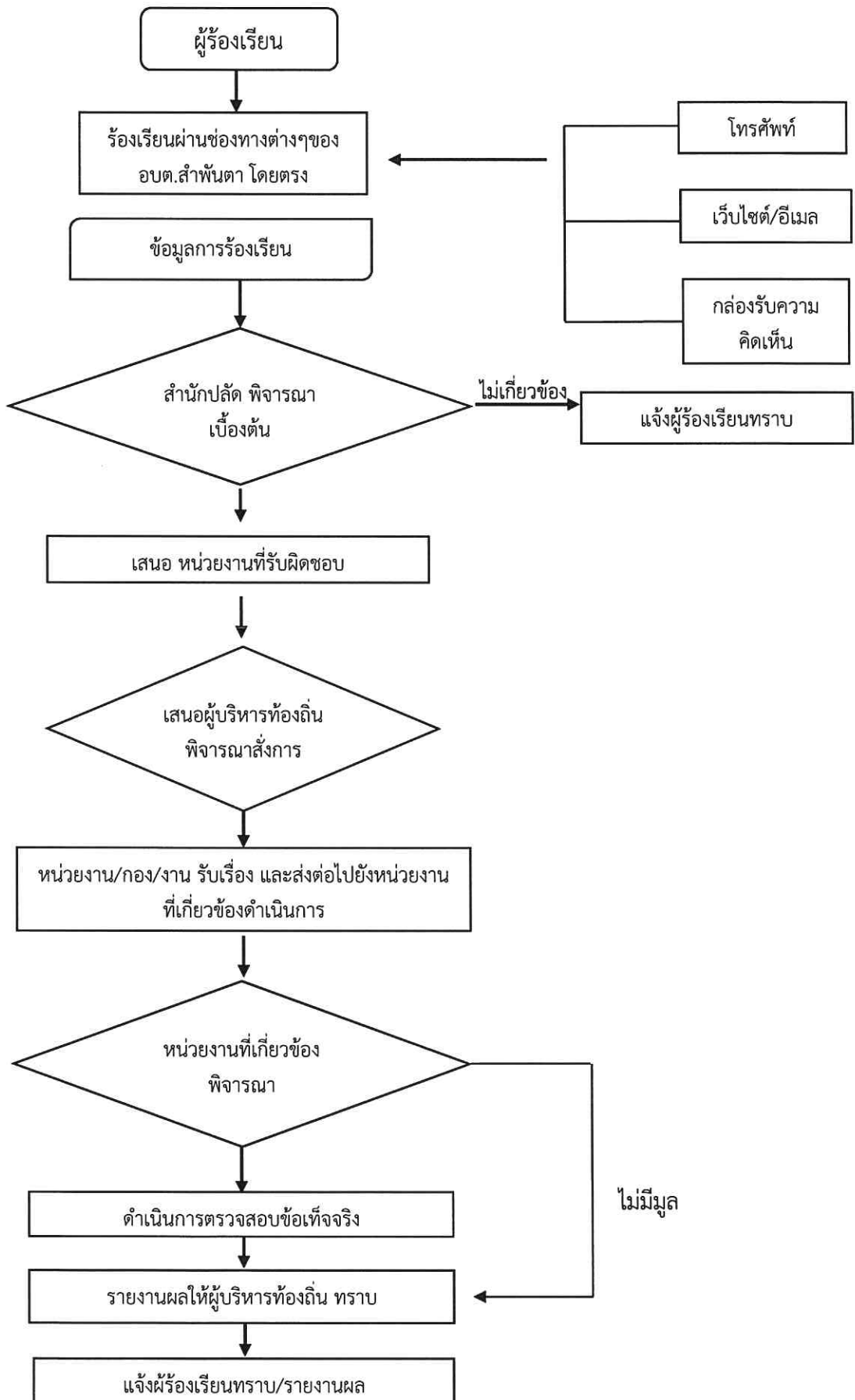
**ประเภทเรื่องร้องเรียน**

| ประเภท | นิยาม  | ตัวอย่างเป็นรูปธรรม  | ระยะเวลาดำเนินการ   | ผู้รับผิดชอบ        |   |
|--------|--|--|---|---------------------|---|
| ๑      | ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม/ ร้องขอข้อมูลเบาะแส | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอนี้/ ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/ แจ้งเบาะแส/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลจาก อบต.ลำพันทา                  | - การเสนอนี้เกี่ยวกับ การให้บริการประชาชน<br>- การยกย่องชมเชยใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด<br>- การสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม/โครงการพัฒนา อบต.ลำพันทา      | ๓ - ๕ วัน           | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ๒      | ร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานใน อบต.ลำพันทา           | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน โรงเรียน  | - พฤติกรรมการให้บริการงานต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน  | ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ๓      | ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของ อบต.ลำพันทา          | ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหายจากการกระทำ การใด ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด<br>- เรื่องที่สร้างความเสียหาย ชื่อเสียง และมีผลกระทบต่อ อบต.ลำพันทา | - ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่<br>- เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบที่ ส่อไปในทางทุจริตต่าง ๆ<br>- ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง<br>- ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล | ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |

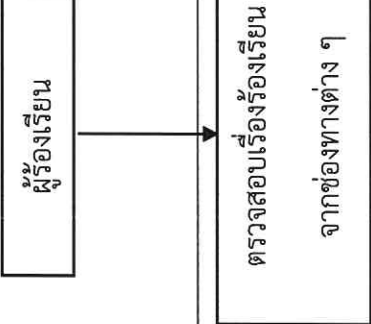
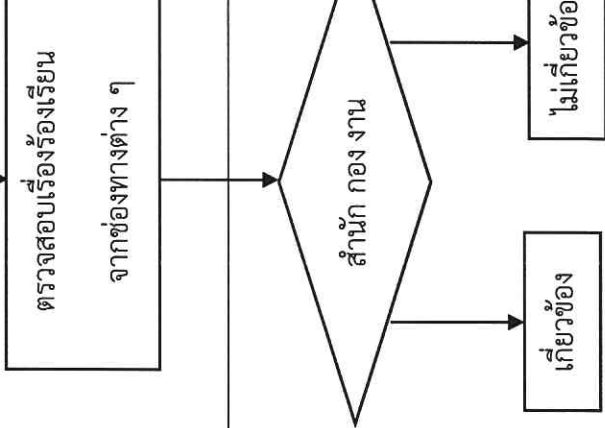
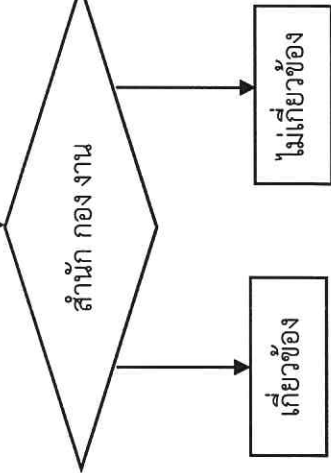
**อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนฯ**

๑. ผู้บริหารท้องถิ่น มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน สั่งการ และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
๒. ผู้บริหารท้องถิ่น และผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติ การตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลตรวจสอบ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบพร้อมสรุปรายงานผลการ ตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา
๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

# แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการ

| ขั้นตอน   | ผังกระบวนการ  | ผู้รับผิดชอบ   | ระยะเวลา      |
|---|---|--|---------------|
| ๑ ผู้ร้องเรียน ติดต่อเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปราจีนบุรี หรือร้องเรียนผ่านสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา และกล่อมเกลียด ความคิดเห็น  |   | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สำนัก กอง งาน   | ไม่เกิน ๑ วัน |
| ๒ ตรวจสอบและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางช่องทางต่าง ๆ  |  | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สำนัก กอง งาน   | ๑ วัน         |
| ๓ กอวิชทาการและแผนงาน พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน<br>- หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละสำนัก กอง งาน ศพต.แล้วเสนอผู้บริหารพิจารณา<br>- หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง |  | - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของแต่ละสำนัก กอง งาน<br>- หัวหน้าสำนัก<br>- ผู้อำนวยการกอง | ๑ ชั่วโมง     |

| ขั้นตอน  | ผังกระบวนการ | ผู้รับผิดชอบ   | ระยะเวลา             |
|--|--------------|--|----------------------|
| ๔<br>หน่วยงานที่รับผิดชอบ จัดทำบันทึกให้ความเห็น<br>เสนอผู้บริหารท้องถิ่น  |              | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ<br>การจัดการเรื่องร้องเรียน<br>ของ สำนัก กอง งาน | ๑ ชั่วโมง            |
| ๕<br>ผู้บริหารสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ<br>ดำเนินการต่อไป   |              | ผู้บริหารท้องถิ่น  | ๑ วัน                |
| ๖<br>ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ<br>ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป  |              | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ<br>การจัดการเรื่องร้องเรียน<br>ของ สำนัก กอง งาน | ๑ ชั่วโมง            |
| ๗<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และ<br>เสนอให้ความเห็นให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ  |              | หัวหน้าสำนัก<br>ผู้อำนวยการกองที่<br>เกี่ยวข้อง                          | ไม่เกิน<br>๓ - ๕ วัน |
| ๘<br>หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>และพิจารณามูล ความผิดแล้วจัดทำบันทึกรายงาน<br>ผลเสนอหัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการลงนามนำเรียน<br>ผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อทราบ |              | หัวหน้าสำนัก<br>ผู้อำนวยการกองที่<br>เกี่ยวข้อง                          | ๑ - ๒ วัน            |
| ๙<br>ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้ง<br>ผลการดำเนินการแก้ไขเพื่อทราบต่อไป   |              | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ<br>การจัดการเรื่องร้องเรียน<br>ของ สำนัก กอง งาน | ไม่เกิน ๑ วัน        |



## คำนิยาม

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

## กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ 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  
(.....)