



# คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา  
อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพาดำจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพาดำ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองพาดำจึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองพาดำ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	2
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	3
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	4
การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5
ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	6
การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	7
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	7

### ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริต

## 1. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา มีบทบาทในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการ ติดต่อสอบถาม เป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา จึงเป็นเรื่องที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพาจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## 2. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### 3. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา เช่น การประพฤตินิยมชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบ ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างสังกัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองพา

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

### 4. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ

4.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

4.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.3 เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา

4.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็น ฐานข้อมูล

4.5 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงาน ดังกล่าว ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วแต่ยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจ ของผู้บังคับบัญชา

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งแห่งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### 5. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- 1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา
- 2) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ : ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา 127 หมู่ 3 ตำบลคลองพา อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84170)
- 3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-7738-1800 โทรสาร หมายเลข 0-7738-1800
- 4) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา
- 5) เว็บไซต์ [www.Khlongspha.go.th](http://www.Khlongspha.go.th)
- 6) Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา
- 7) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา 08-3130-3551

#### 6. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- |                                    |                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา | เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| 2) หัวหน้าสำนักปลัดอบต.            | เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| 3) นิติกร                          | เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| 4) เจ้าพนักงานธุรการ               | เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง             |
| 5) ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ        | เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง             |
| 6) ผู้ที่ได้รับมอบหมาย             |                                      |

โดยให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ผู้ร้องเรียนได้ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนฯ ไปตามขั้นตอน จนเสร็จสิ้นกระบวนการ และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

### 7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบล คลองพา จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบล คลองพา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
2. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา 127 ม. 3 ต.คลองพา อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี 84170	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ (เมื่อไปรษณีย์มาถึง)	
3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-7738-1800	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
4. ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
5. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.Khlongpha.go.th">www.Khlongpha.go.th</a>	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
6. ร้องเรียนทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบล คลองพา อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
7. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วน ตำบลคลองพา 08-3130-3551	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	

## 8. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

8.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

8.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา

## 9. ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

9.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ต่อผู้บังคับบัญชาทราบ และพิจารณาสั่งการภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่นอกอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา ให้พิจารณาส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ภายใน 5 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา หากไม่มีมูลให้ยุติเรื่องแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

9.3 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาสรุปผลการดำเนินการแล้วเสนอผู้บังคับบัญชา ภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หากเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและความยุ่งยากในการดำเนินการนายกององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพาอาจแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น และให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ

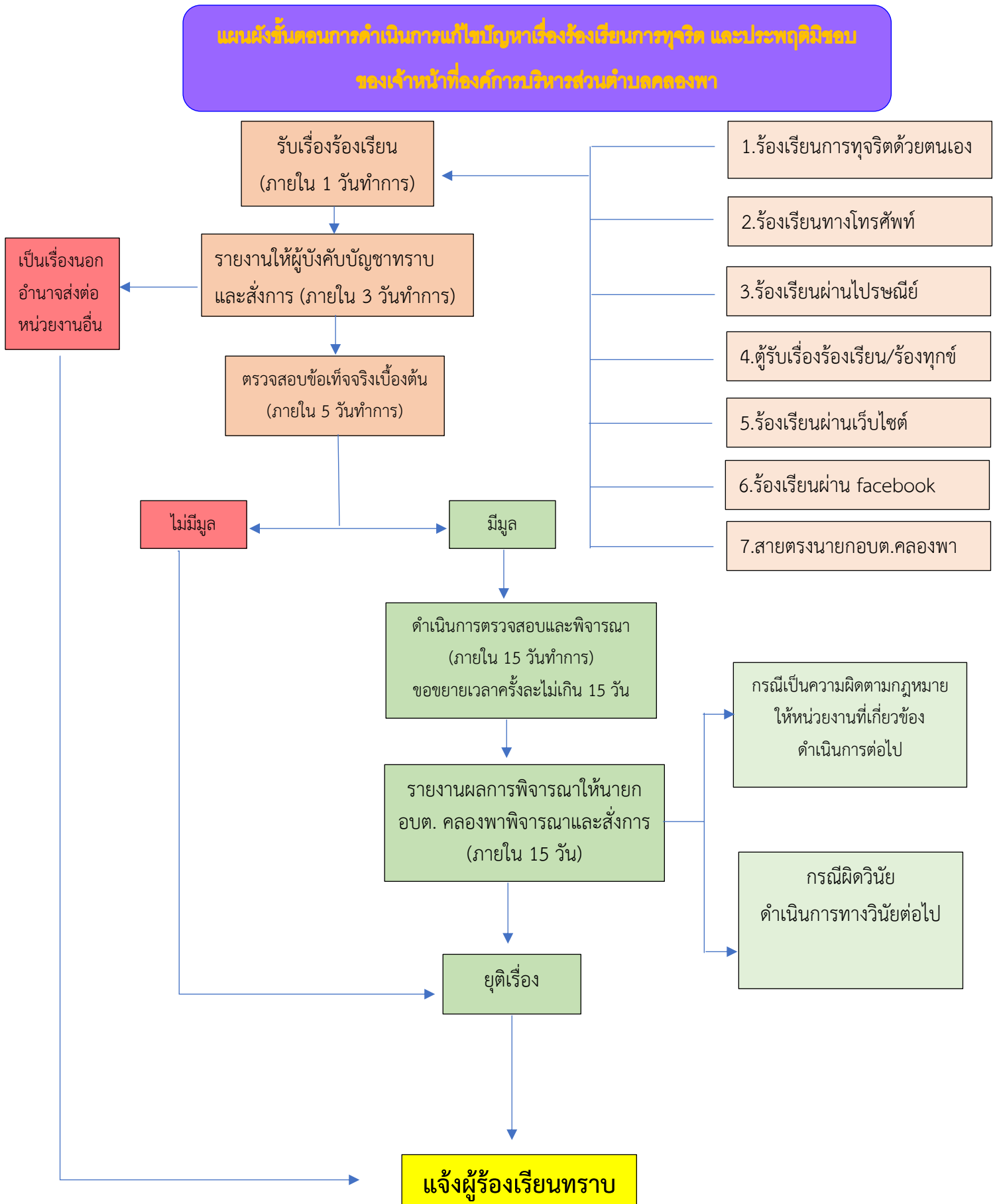
9.4 กรณีหากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ 8.3 ให้รายงานต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา เพื่อขอขยายระยะเวลาดำเนินการได้ครั้งละไม่เกิน 15 วัน ทั้งนี้ต้องชี้แจงเหตุผลความจำเป็นในการขอขยายระยะเวลาดังกล่าว

9.5 เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการพิจารณาต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพาแล้ว นายกององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพาต้องพิจารณาสั่งการภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับรายงานผลฯ

9.6 เมื่อผลดำเนินการเป็นเช่นไร ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเพื่อยุติเรื่อง ทั้งนี้ต้องแจ้งความคืบหน้าในระหว่างการดำเนินการทุก 15 วัน



### 10. แผนผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## **11. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน**

11.1) กรอบแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

11.2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา

## **12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

12.1) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส หรือรอบ 6 เดือนรายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพาทราบทุก 6 เดือน

12.2) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา  
อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
84170

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ  
ช่วยเหลือและ แก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง ทุกประการ โดย  
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน ชุด

๒).....จำนวน ชุด

๓).....จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)