



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง
อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำบัดสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผล สัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

- | | |
|---------------------|---|
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๓. ขอบเขต | ๑ |

บทที่ ๒ ประเด็นเกี่ยวกับการร้องเรียน การทุจริต

- | | |
|--|---|
| ๑. คำจำกัดความ | ๒ |
| ๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน | ๒ |
| ๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๒ |

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- | | |
|--|---|
| ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ จากช่องทางต่าง ๆ | ๔ |
| ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน | ๔ |
| ๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๗ |
| ๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ | ๗ |
| ๖. มาตรฐานงาน | ๗ |

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนดวิสัยทัศน์มุ่งสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดไว้ ๒ เป้าหมาย ได้แก่ เป้าหมายที่ ๑ ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป้าหมายที่ ๓ ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลดการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกรูปแบบ

สำหรับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ประเด็น (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้กำหนดเป้าหมาย ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยการดำเนินการผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบ หล่อหลอมพฤติกรรมคนทุกกลุ่มให้มีจิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และพัฒนานวัตกรรมในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน ภาครัฐที่เหมาะสมกับบริบทสภาพปัญหา และพลวัตการทุจริตของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของกระบวนการและกลไกที่เกี่ยวข้องในการปราบปรามการทุจริต เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างแท้จริง

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง จึงได้กำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ โดยการจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีมาตรฐานเดียวกัน

๓) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ทราบกระบวนการ

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. ขอบเขต

๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

๓) แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญา กฎหมายขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.นาเรียง//แจ้งเบาะแส

บทที่ ๒

ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน การทุจริต

๑. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลนาเรียง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
และประเพณีมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.นาเรียง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง
ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน /ร้องทุกข์/ ร้องเรียนการทุจริตและประเพณีมิชอบของ
เจ้าหน้าที่ อบต.นาเรียง/ การให้ข้อเสนอแนะการให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ของ อบต.นาเรียง หมายถึง นายกอบต. รองนายกอบต. เลขานุการนายกอบต. สมาชิกสภา
อบต. พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

คำร้องทุกข์/ ร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้อง
ทุกข์/ร้องเรียน หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน
หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนและประเพณีมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ อบต.นาเรียง ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ
ให้บริการของหน่วยงาน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน
ต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่
ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

๒) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง <https://www.nareang.go.th/>

๓) หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๗๕๘๐-๙๑๑๔

๔) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง”

๕) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

๖) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ - หมู่ ๕ ตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๓๒๐

๗) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_๐๖๘๐๐๒๐๕@dla.go.th

๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประเพณีมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๒) ชื่อ ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด เช่น หมายเลขโทรศัพท์ E-mail เป็นต้น

๓) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถ
ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔. สารสำคัญของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑) การกระทำทุจริตต่อหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การเบียดบังทรัพย์สิน การเอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว) กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิญ เรียกหรือรับผลประโยชน์ (รีดไถ) การช่วยเหลือผู้กระทำความผิดไม่ต้องรับโทษ รับสินบน รับส่วย เป็นต้น

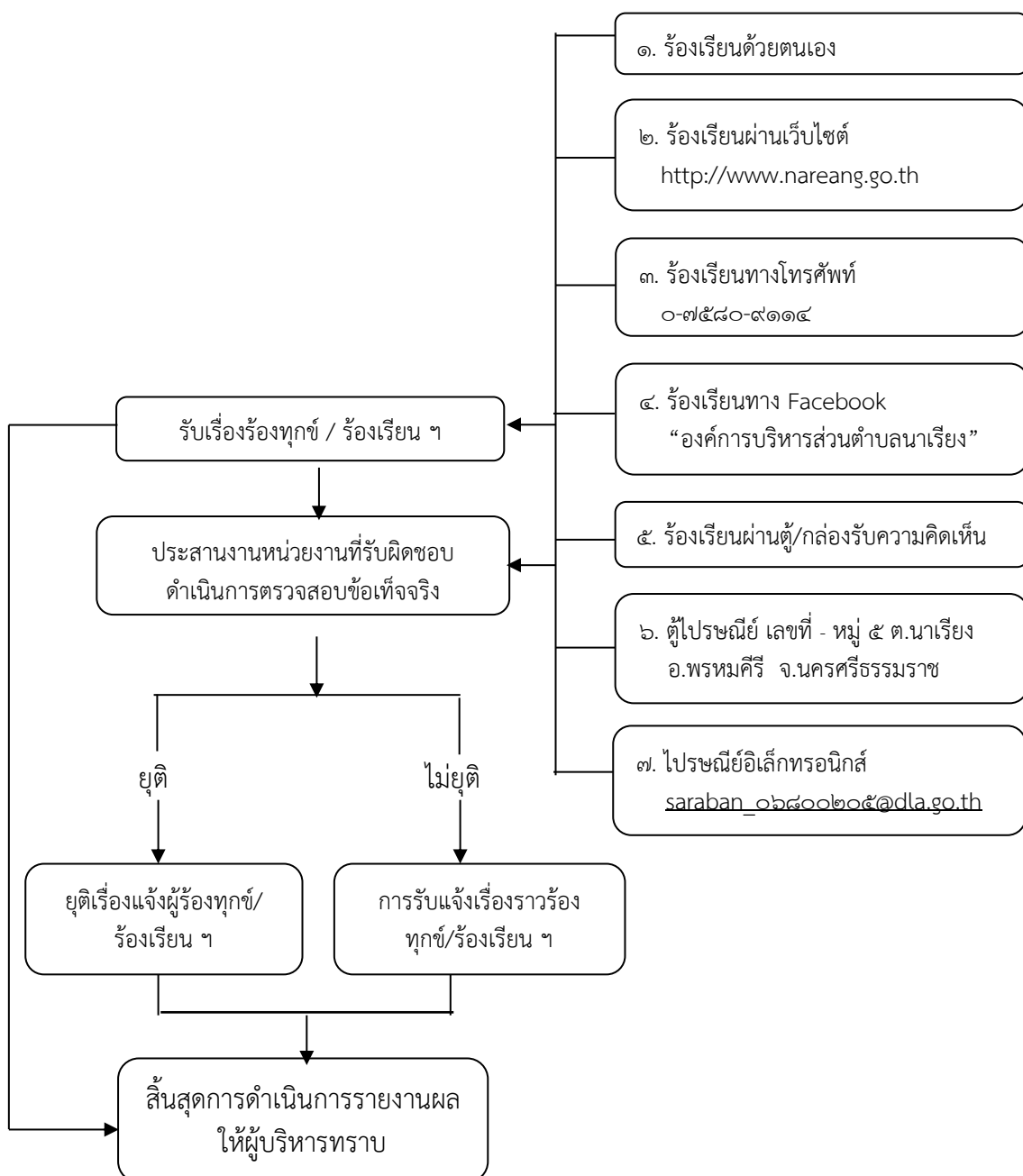
๒) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.นาเรียง และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๓) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๔) กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียน
- ๓) เจ้าหน้าที่นำหนังสือ/เรื่องแจ้งเบาะแสไปลงเลขรับหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ/หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานนั้นดำเนินการ
- ๕) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียนและทำความเข้าใจเสนอ ดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่ความถูกต้อง ขอบด้วยกฎหมายและมาตรฐานจริยธรรม
- ๖) หากเรื่องร้องเรียนมีประสานหน่วยงานภายในหรือภายนอกเพื่อเป็นการรวบรวมข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ต้องรีบ ดำเนินการประสานโดยเร่งด่วน
- ๗) เจ้าหน้าที่ดำเนินการไปตามข้อสั่งการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน และมีหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องทราบ (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อสั่งการแต่ละ เรื่อง)
- ๘) เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในงานนั้น จัดเก็บเรื่องเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
หมายเลขโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
ตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ อาชีพ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (กรณีผู้ร้องขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ ด้วย)

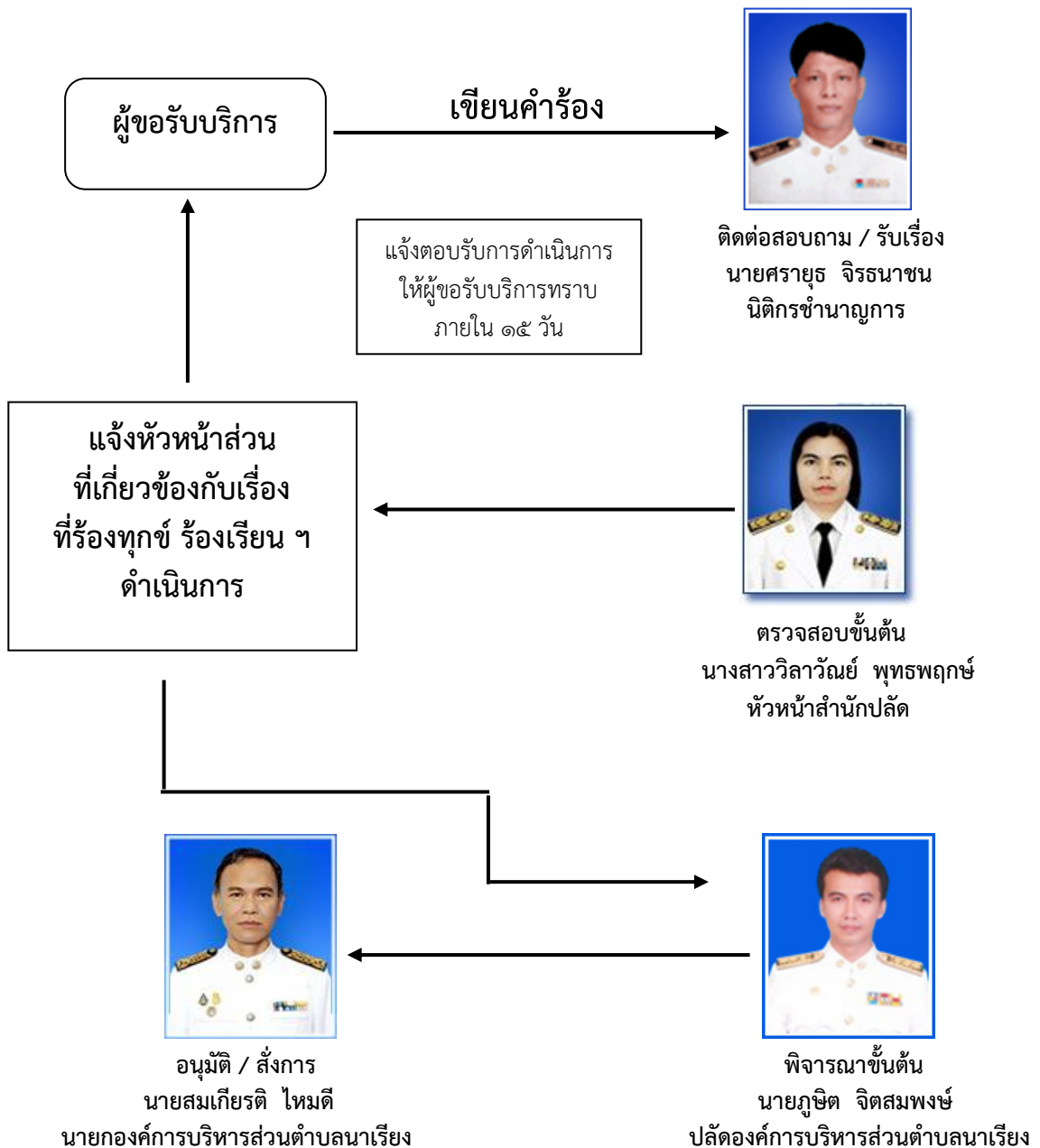
๒) กรอกแบบฟอร์มเกี่ยวกับผู้ถูกร้อง โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ตำแหน่งผู้ถูกร้องเรียน สังกัด
พฤติการณ์ของผู้ถูกร้องเรียนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งวัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ พยานหลักฐานที่ประกอบการ
ร้องเรียน

๓) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

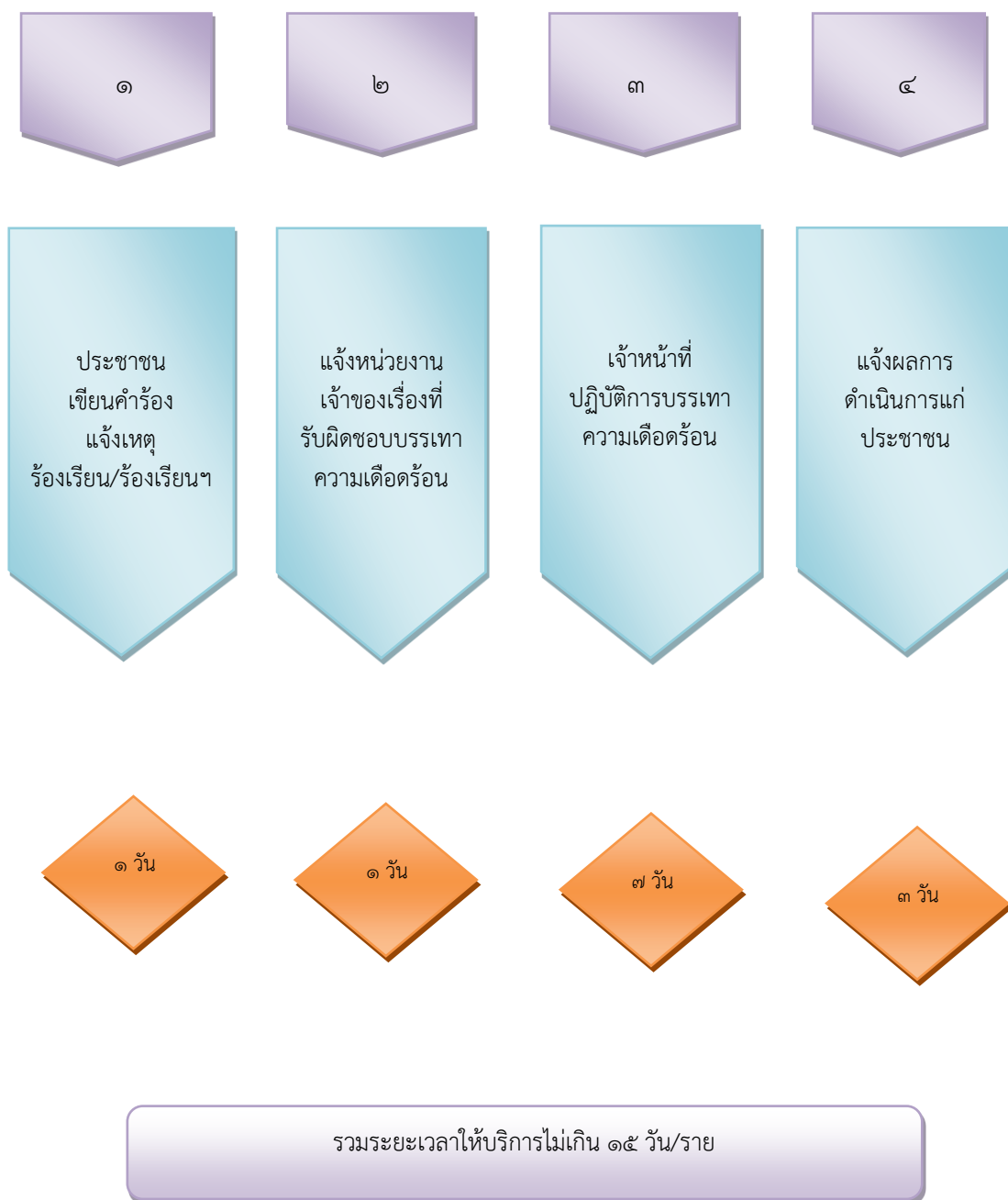
๔. หน่วยงานรับผิดชอบการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน

งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.นาเรียง



ขั้นตอนการรับแจ้ง
เรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เจ้าหน้าที่ อบต.นาเรียง



**๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
อบต.นาเรียง**

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชา ให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ
และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ
ข้อร้องเรียนการทุจริตในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๗. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริต ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก

แบบคำร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต อบต.นาเรียง
อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๓๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลนาเรียง

ข้าพเจ้า.....(ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน) อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....
วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
เกี่ยวกับการทุจริต/ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง พิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าวโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า ได้แนบ
เอกสาร/หลักฐาน (ถ้ามี) ประกอบการร้องเรียนดังนี้

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
(.....)