



## คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

งานนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑.วัตถุประสงค์	๑
๒.ขอบเขต	๑
๓.คำจำกัดความ	๑
๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
๖.ช่องทางการร้องเรียน	๓
๗.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๘.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๔
๙.การรายงานผลการดำเนินการ	๔
๑๐.มาตรฐานงาน	๔

ภาคผนวก

-แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### กระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

#### ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

##### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริหารที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงถึงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่อง ร้องทุกข์ ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

##### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชัน ตรวจสอบและจำแนกเรื่องซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ

##### ๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่น การให้หรือรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

#### ๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

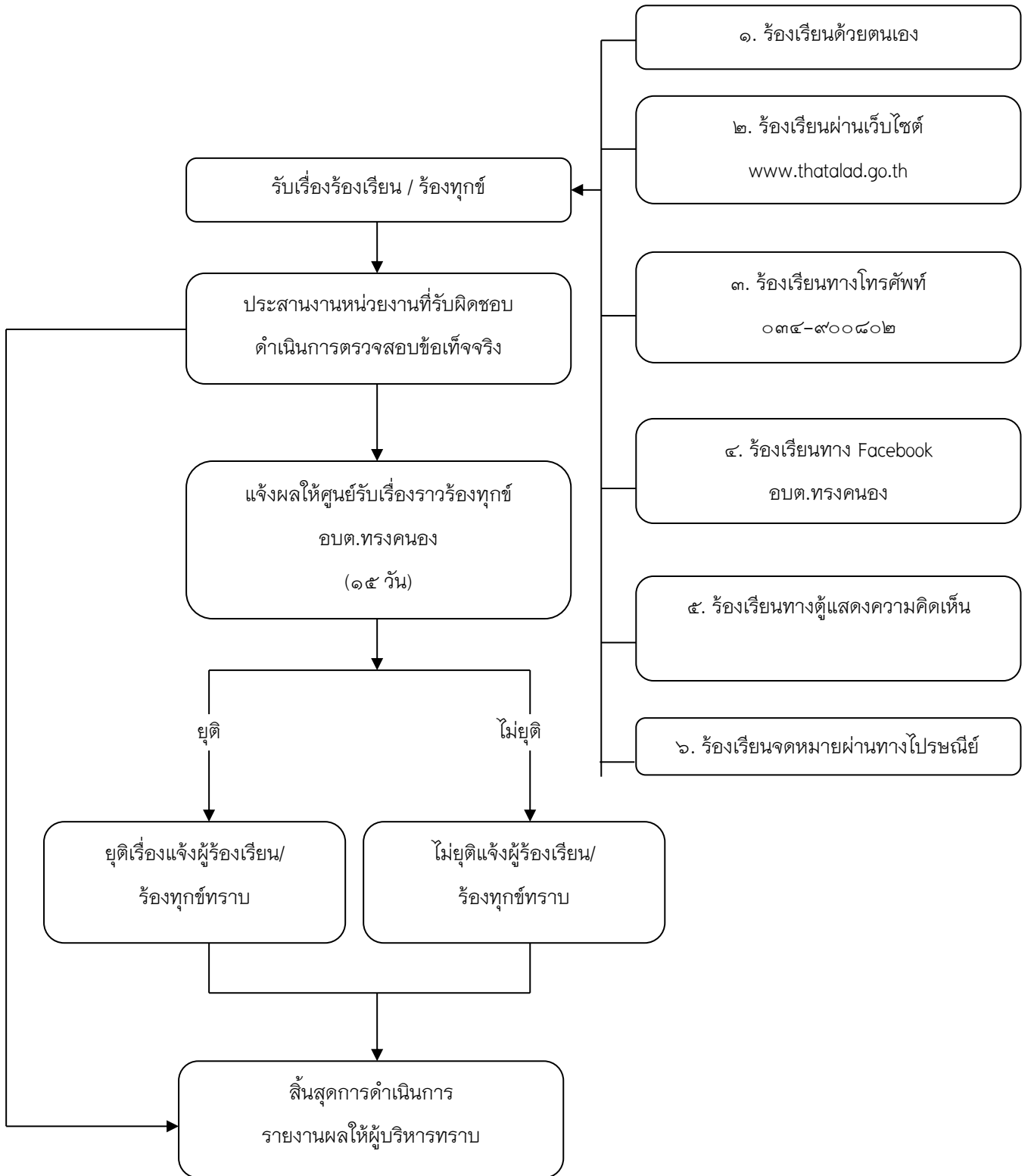
๔.๑ นายกองดีการบริหารส่วนตำบลทรงคนอง เป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๒ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๓ หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔.๔ นิติกร/ผู้ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนการทุจริต

### ๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



## ๖. ช่องทางการร้องเรียน

๖.๑ ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

๖.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [www.songkanong.go.th](http://www.songkanong.go.th)

๖.๓ โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๔-๓๑๘๖๖๖ โทรสารหมายเลข ๐๓๔-๓๑๘๖๖๖ ต่อ ๑๐๔

๖.๔ ร้องเรียนผ่าน facebook ชื่อเพจ องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

๖.๕ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็น บริเวณด้านหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

๖.๖ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่จัดส่ง องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ๑๘๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม รหัสไปรษณีย์ ๗๓๒๑๐

## ๗. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๗.๑ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

(๑)รับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑)กรณีร้องเรียนด้วยวาจา

(๑.๑.๑)บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้องเว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒)กรณีร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑)มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒)ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓)ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔)มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๑.๒.๕)มีชื่อและที่อยู่ของผู้ถูกร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดแล้วเสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองพิจารณาสั่ง การโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน ทำการ นับแต่ วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือนำส่งหนังสือแจ้งโดยตรง หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองวินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มี ระเบียบ กฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ หรือ คณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น ดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็น เรื่องที่มีระเบียบกฎหมาย กำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

#### ๗.๒ วิธีการดำเนินการ

##### (๑) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมาย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนด ขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับความ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การรับสินบน หรือทุจริตต่อหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือผู้มีอำนาจกำกับดูแล เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบต่อไป



๓๗.๓ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลทราบตรงคนองทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกขั้วเรียนติดตามผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๐. มาตรฐานงาน

การดำเนินการตามข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

ข้าพเจ้า .....เลขประจำตัวประชาชน.....

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

วัน/เดือน/ปี เกิด .....อายุ.....ปี อาชีพ.....

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

จังหวัด .....โทรศัพท์.....

E-mail Address:..... ID LINE:.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) .....จำนวน.....ฉบับ
- ๒) .....จำนวน.....ฉบับ
- ๓) .....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

.....  
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

ความเห็น.....  
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

ความเห็น.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

ความเห็น.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

ความเห็น.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง