



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา  
อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์



# คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวังดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไป ในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา

## สารบัญ

| เรื่อง                                                            | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                  | 1    |
| สถานที่ตั้ง                                                       | 1    |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ                                              | 1    |
| หน้าที่                                                           | 1    |
| วัตถุประสงค์                                                      | 1    |
| คำจำกัดความ                                                       | 2    |
| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน                                      | 2    |
| แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต           | 3    |
| ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ               | 4    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ      | 4    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                             | 5    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน | 5    |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ                           | 5    |
| มาตรฐานงาน                                                        | 5    |
| แบบคำร้อง                                                         | 5    |

# คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

## 1. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยาแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

## 2. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

## 3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

## 4. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

## 5. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## 6. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยาหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

## 7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

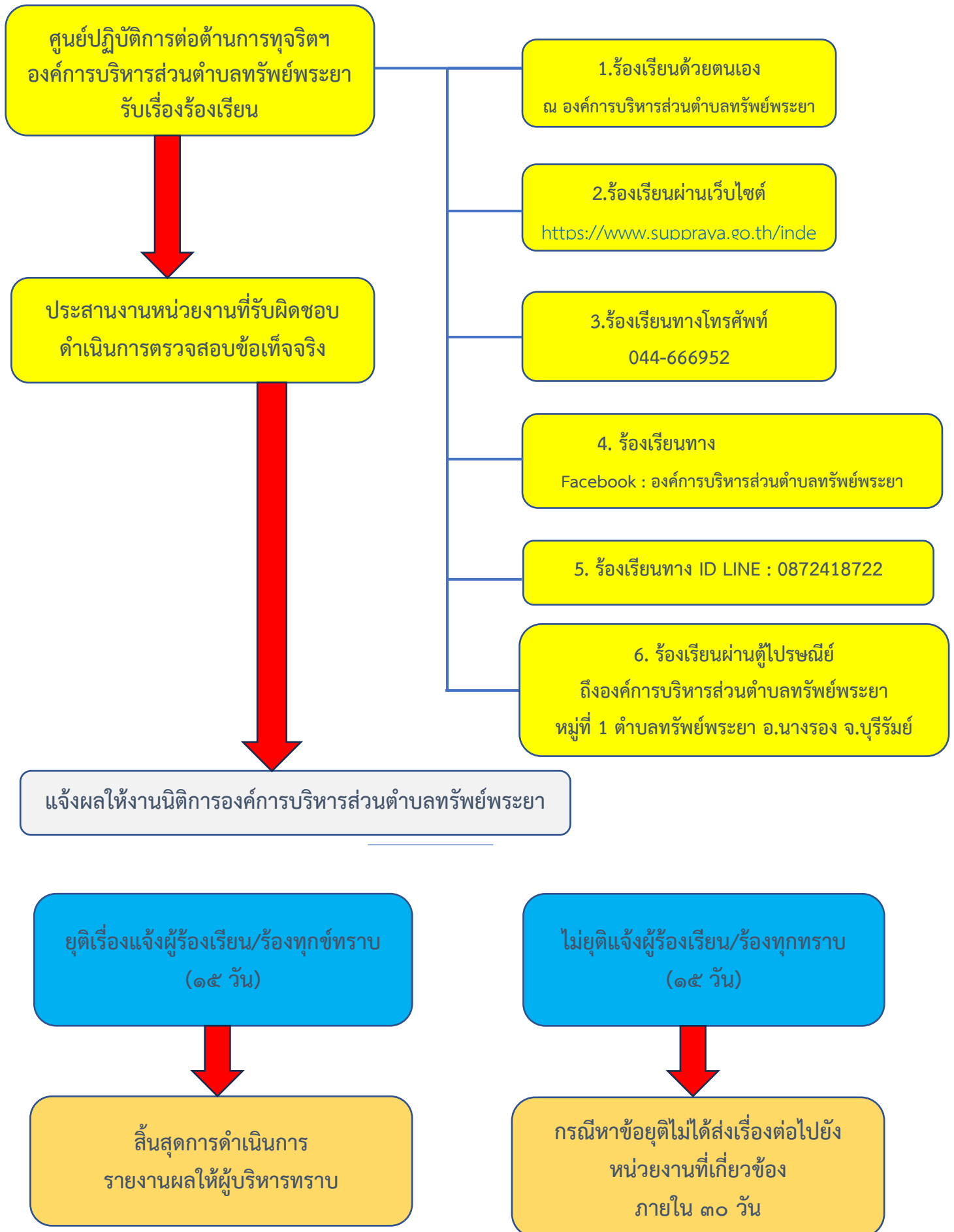
เปิดให้บริการวันหยุด , วันหยุดนชัตกษ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด 24 ชั่วโมง

## ๘. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา
- ๒) ทางไปรษณีย์ ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 044-666952
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา
- ๕) เว็บไซต์ <https://www.suppraya.go.th/index/>
- ๖) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา
- 7) ID LINE : 0872418722
- 8) สายตรง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หมายเลข 089-8460931

## ๙. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



## 10. ระยะเวลาในการดำเนินการ

| ลำดับ<br>ที่ | ช่องทาง                         | ความถี่ในการตรวจสอบ<br>ช่องทาง | ระยะเวลาการดำเนินการ<br>รับร้องเรียน/ร้องทุกข์<br>เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|--------------|---------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1            | ร้องเรียนด้วยตนเอง              | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน      | ภายใน 3 วันทำการ                                                             |          |
| 2            | ทางไปรษณีย์                     | ทุกครั้ง                       | ภายใน 3 วันทำการ                                                             |          |
| 3            | ร้องเรียนทางโทรศัพท์            | ทุกวันทำการ                    | ภายใน 3 วันทำการ                                                             |          |
| 4            | ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน       | ทุกวันทำการ                    | ภายใน 5 วันทำการ                                                             |          |
| 5            | ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์           | ทุกวันทำการ                    | ภายใน 3 วันทำการ                                                             |          |
| 6            | ร้องเรียนทางสื่อโซเชียล         | ทุกวันทำการ                    | ภายใน 3 วันทำการ                                                             |          |
| 7            | สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล | ทุกวันทำการ                    | ภายใน 3 วันทำการ                                                             |          |

### 1. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- 2) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา
- 4) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

### 2. การบันทึกข้อร้องเรียน

- 1) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- 2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา

### 3. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

1) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบ โดยตรงภายใน 20 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสาเหตุให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวม สรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

2) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

### 4. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

2) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

3) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

### 5. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ



## 16. แบบคำร้อง

### แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา

อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ 31110

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายก.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน.....ที่อยู่  
เลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์  
.....ช่องทางการติดต่ออื่นๆ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้

นาย/ นาง/ นางสาว..... ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้ .....

.....

ช่วงเวลาการกระทำผิด.....

.....

เอกสารหรือหลักฐานประกอบคำร้องเรียน

1)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

2)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

3)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

4)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

พยานบุคคลที่ประสงค์จะอ้าง หรือพยานหลักฐานที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ดังนี้

1)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

2)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

3)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

4)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)