



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง  
อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

# คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง

## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล   | ๑    |
| ๒. สถานที่ตั้ง  | ๑    |
| ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ   | ๑    |
| ๔. หน้าที่  | ๑    |
| ๕. วัตถุประสงค์   | ๑    |
| ๖. คำจำกัดความ  | ๒    |
| ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ  | ๒    |
| ๘. ช่องทางการร้องเรียน  | ๒    |
| ๙. แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต            | ๓    |
| ๑๐. ระยะเวลาในการดำเนินงาน  | ๔    |
| ๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ      | ๔    |
| ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน   | ๕    |
| ๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน | ๕    |
| ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ                           | ๕    |
| ๑๕. มาตรฐานงาน  | ๕    |
| ๑๖. แบบคำร้อง   | ๕    |

# คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

## ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

## ๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง ๑๔๘ หมู่ที่ ๙ ตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

## ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

## ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

## ๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการทำงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง เช่น การประพาศติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์ปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

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

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

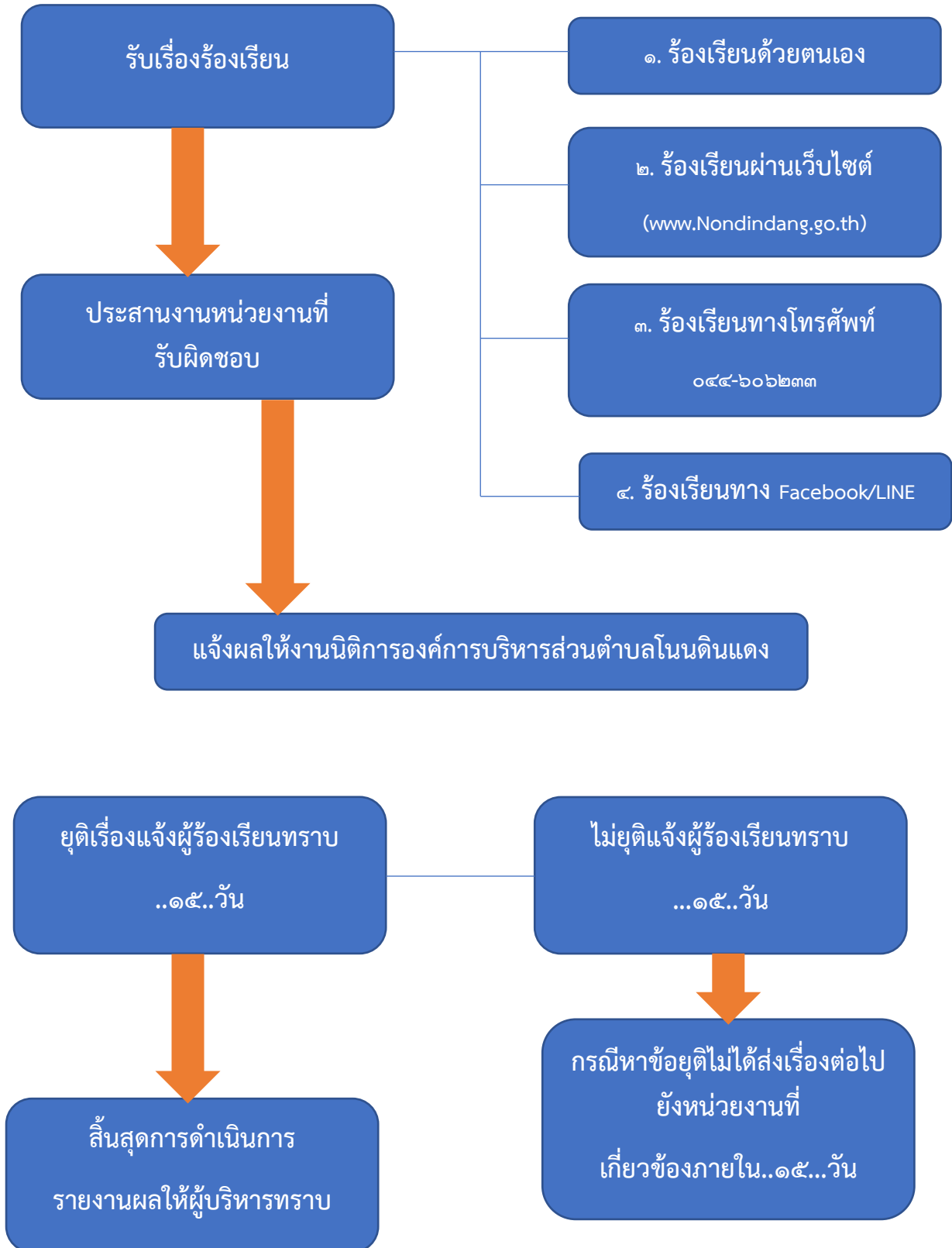
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๘. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง
- ๒) ทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๖๐๖๒-๓๓
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง
- ๕) เว็บไซต์ [www.nondindang.go.th](http://www.nondindang.go.th)
- ๖) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง
- ๗) สายตรง นายกองคํการบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๒๗๐๗๖๕๙๑

๙. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



#### ๑๐. ระยะเวลาในการดำเนินการ

| ช่องทาง                                  | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง                       | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน...๕...วันทำการ   |          |
| ทางไปรษณีย์                              | ทุกครั้ง                   | ภายใน...๕...วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์                     | ทุกวันทำการ                | ภายใน...๕...วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน                | ทุกวันทำการ                | ภายใน...๕...วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์                    | ทุกวันทำการ                | ภายใน...๕...วันทำการ   |          |
| สายตรงนายกองค้การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง | ทุกวันทำการ                | ภายใน...๕...วันทำการ   |          |

#### ๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

#### ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง

### ๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสาเหตุให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน ทำการ

### ๑๖. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน.....ที่  
อยู่ เลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....ช่องทางการติดต่ออื่นๆ.....  
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้

นาย/ นาง/ นางสาว..... ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้ .....

ช่วงเวลาการกระทำผิด.....

เอกสารหรือหลักฐานประกอบคำร้องเรียน

- ๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๓)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๔)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

พยานบุคคลที่ประสงค์จะอ้าง หรือพยานหลักฐานที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ดังนี้

- ๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๓)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๔)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....  
(.....)