



# คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลอ้อมเกร็ด  
อำเภอบางพลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี



## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรัก มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรัก แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรัก

## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| คำนำ  | ก    |
| สารบัญ  | ข    |
| หลักการและเหตุผล  | ๑    |
| สถานที่ตั้ง   | ๑    |
| ส่วนงานที่รับผิดชอบ   | ๑    |
| หน้าที่   | ๑    |
| วัตถุประสงค์  | ๑    |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ   | ๑    |
| ช่องทางการร้องเรียน   | ๒    |
| แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต        | ๓    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ          | ๕    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน   | ๕    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน | ๕    |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ                           | ๕    |
| มาตรฐานงาน  | ๕    |
| แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                            | ๖    |

## คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

### ๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์ หมู่ที่ ๑ ตำบลองค์กรักษ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

### ๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์

### ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์

### ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์มีกระบวนการขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

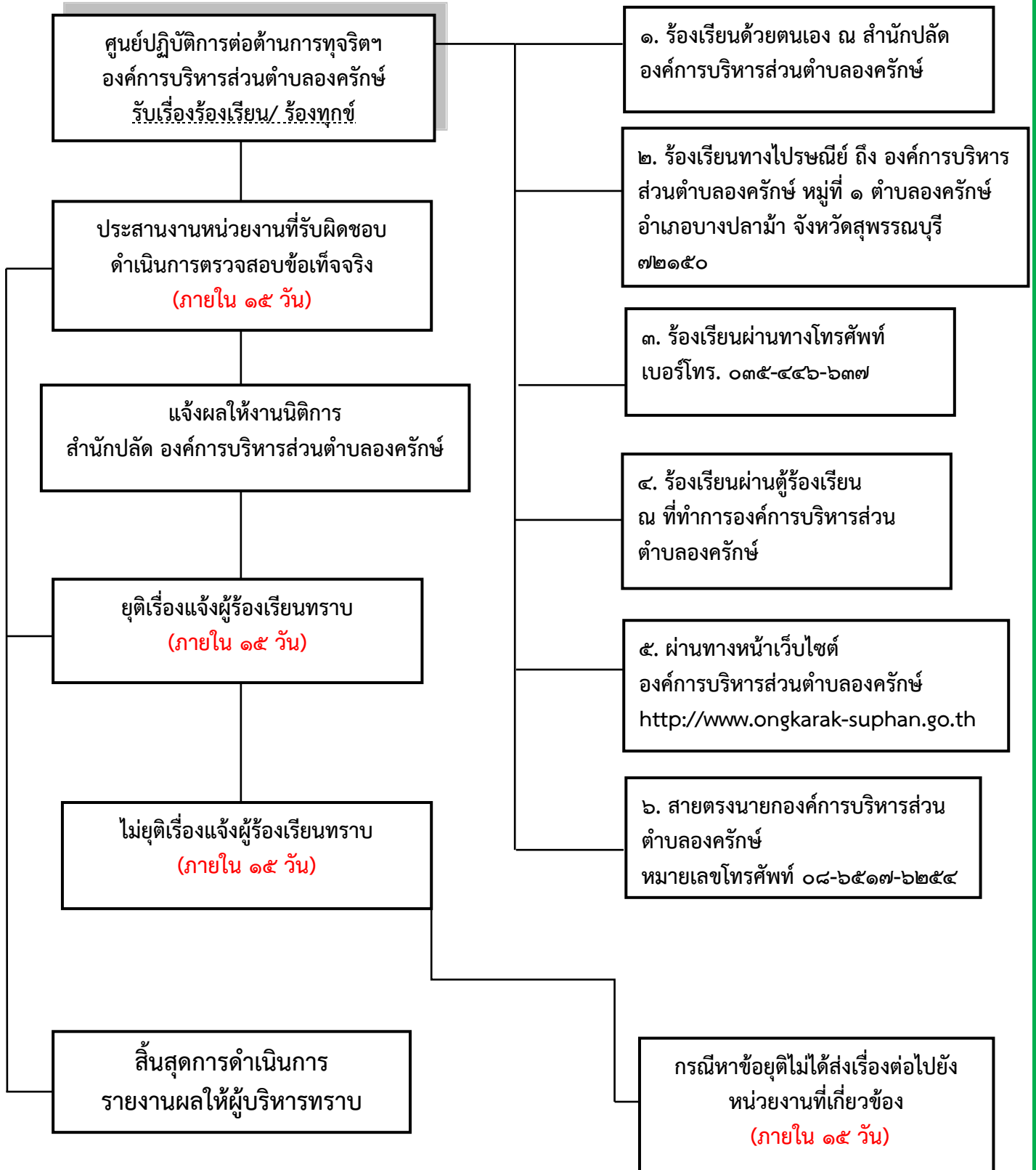
### ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

- เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
- เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์ (<http://www.ongkarak-suphan.go.th>) ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

### ๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์
- ๒) ทางไปรษณีย์ ถึง องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ หมู่ที่ ๑ ตำบลองครักษ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๕๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๕-๔๔๖-๖๓๗
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
- ๕) ผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ <http://www.ongkarak-suphan.go.th>
- ๖) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ โทร. ๐๘๖-๕๑๗๖๒๕๔

๘. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



| ช่องทาง   | ความถี่ในการตรวจสอบ<br>ช่องทาง | ส่วนงานที่รับผิดชอบ  | ระยะเวลาการดำเนินการ<br>รับร้องเรียน/ร้องทุกข์<br>เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ          |
|---|--------------------------------|----------------------|--|-------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง<br>ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์<br>(สำนักปลัด)  | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน      | สำนักปลัด งานนิติการ | ภายใน ๑ วันทำการ   | เว้นวันหยุดราชการ |
| ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ถึง องค์การบริหารส่วน<br>ตำบลองครักษ์ หมู่ที่ ๑ ตำบลองครักษ์<br>อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๕๐               | ทุกครั้ง                       | สำนักปลัด งานนิติการ | ภายใน ๑ วันทำการ   | -                 |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>เบอร์โทร. ๐๓๕-๔๔๖-๖๓๗   | ทุกวันทำการ                    | สำนักปลัด งานนิติการ | ภายใน ๑ วันทำการ   | เว้นวันหยุดราชการ |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน<br>ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์  | ทุกวันทำการ                    | สำนักปลัด งานนิติการ | ภายใน ๑ วันทำการ   | -                 |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br>องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์<br><a href="http://www.ongkarak-suphan.go.th">http://www.ongkarak-suphan.go.th</a> | ทุกวันทำการ                    | สำนักปลัด งานนิติการ | ภายใน ๑ วันทำการ   | -                 |
| สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล<br>องครักษ์ เบอร์โทร. ๐๘-๖๕๑๗-๖๒๕๔  | ทุกวันทำการ                    | สำนักปลัด งานนิติการ | ภายใน ๑ วันทำการ   | -                 |

/หลักเกณฑ์...

#### ๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักซ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

#### ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มงานนิติการ สำนักปลัด จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ สำนักปลัด ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

#### ๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

#### ๑๓. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักซ์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ



๑๕. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์  
อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน .....

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/

แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ

ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหากรณี.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)..... จำนวน.....ชุด

๒)..... จำนวน.....ชุด

๓)..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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