



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ
อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการ ปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ่มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการ ให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ
๒. ช่องทางตู้กล่องแสดงความคิดเห็น
๓. ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ หมู่ ๑ ตำบลหนองนาคำ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐
๔. โทรศัพท์ ๐ ๔๒๒๑ ๙๖๓๙
๕. เว็บไซต์ <https://www.nongnakhamlocal.go.th/home>
๖. เฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอ การบูรณาการเครื่องมือการ ประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานร้องทุกข์/ ร้องเรียน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานใน การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญากฎหมายขออนุมัติ/อนุญาตขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ/แจ้งเบาะแส
๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ ต้องการทราบ เพื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

๔. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

มีหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการขับเคลื่อนนโยบาย ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนและประพตติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หนองนาคำ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

- ✚ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพตติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐต่างๆที่เกี่ยวข้อง

- ✚ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพตติมิชอบของส่วนราชการ

- ✚ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

- ✚ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพตติมิชอบของส่วนราชการ เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

๕. รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพตติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูลผู้ร้องเรียน/ผู้ให้เบาะแสด

- ✚ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน
- ✚ วัน เดือน ปี หนังสือร้องเรียนที่ได้รับ
- ✚ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนมีมูล เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
- ✚ ระบุพยานเอกสาร หรือ พยานบุคคลอย่างชัดเจน
- ✚ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่

รายละเอียดข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา

- ✚ ชื่อ-นามสกุล
- ✚ ตำแหน่ง (จำเป็นต้องระบุ)
- ✚ สังกัดผู้ถูกร้องเรียน (จำเป็นต้องระบุ)
- ✚ รายละเอียดเพิ่มเติม (กรณีไม่ทราบตำแหน่งหรือสังกัด)

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

- ✚ ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ
- ✚ ช่องทางตู้/กล่องรับแสดงความคิดเห็น
- ✚ ไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ หมู่ที่ ๑ ต.หนองนาคำ อ.เมืองอุดรธานี จ.อุดรธานี
- ✚ โทรศัพท์ ๐ ๔๒๒๑ ๙๖๓๙
- ✚ เว็บไซต์ <https://www.nongnakhamlocal.go.th/home>
- ✚ เฟซบุ๊ก [องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ](#)

บทที่ ๒

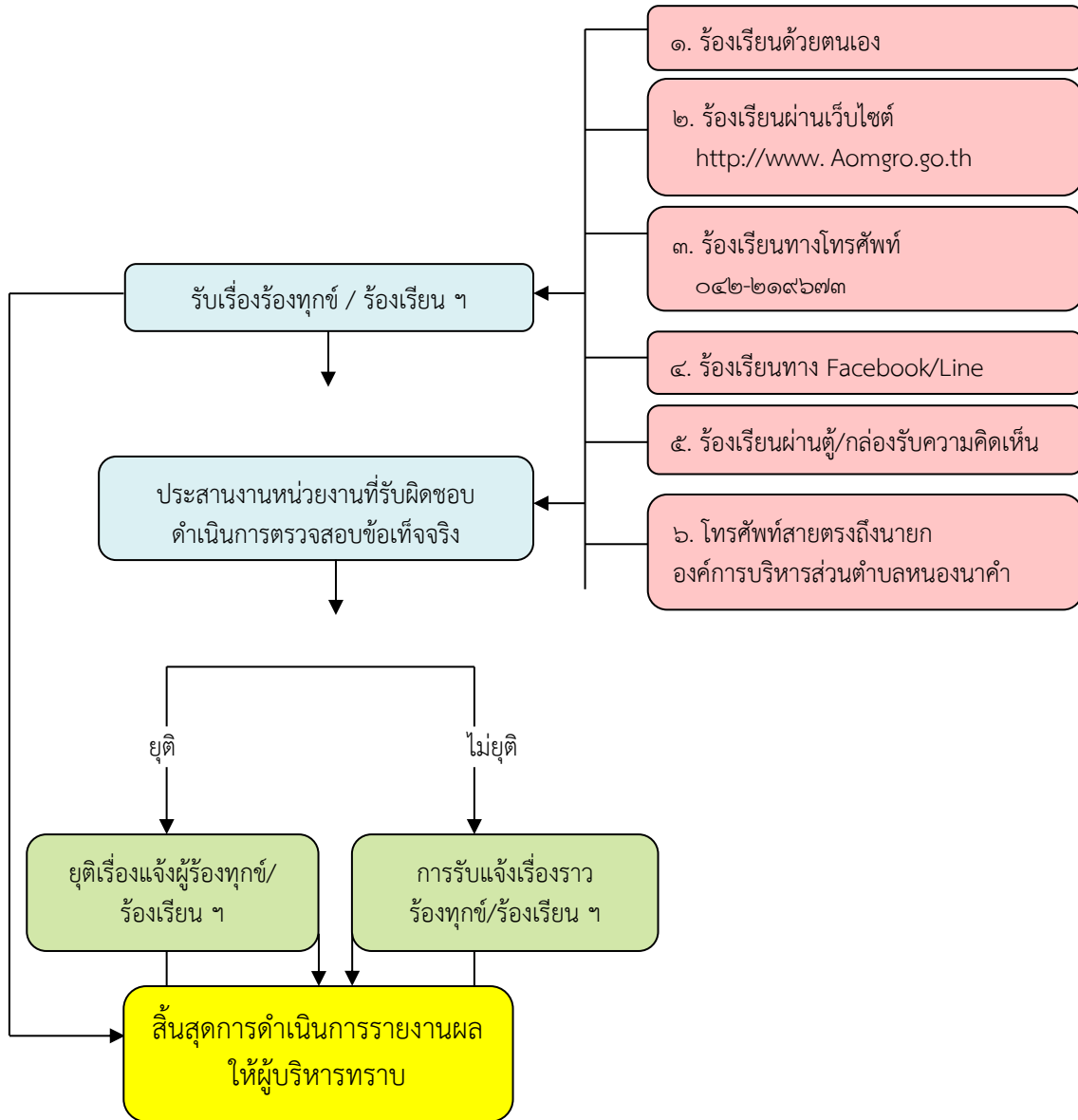
ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ การร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส

- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลหนองนาคำ
 - การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หนองนาคำ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
 - ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน /ร้องทุกข์/ ร้องเรียนการทุจริตและประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หนองนาคำ/ การให้ข้อเสนอแนะการให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล
 - ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line
 - เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - เจ้าหน้าที่ของอบต.หนองนาคำ หมายถึง นายกอบต. รองนายกอบต. เลขานุการนายกอบต. สมาชิกสภาอบต.พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง
- คำร้องทุกข์/ ร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
- ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนและประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หนองนาคำ ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
 - การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
 - การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ อบต.หนองนาคำ



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ

๒. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามข้อร้องเรียน พร้อมกับแจ้งรายละเอียดการรับเรื่องให้กับผู้ร้องได้รับทราบ

๓. ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด

๔. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานให้กับผู้บังคับบัญชารับทราบ

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ระยะเวลา ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ระยะเวลา ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ระยะเวลา ๗ วันทำการ	
จดหมายถึงนายกฯ	ทุกวัน	ระยะเวลา ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๒๑๙๖๗๓	ทุกวัน	ระยะเวลา ๖ ชั่วโมงทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book/Line	ทุกวัน	ระยะเวลา ๗ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

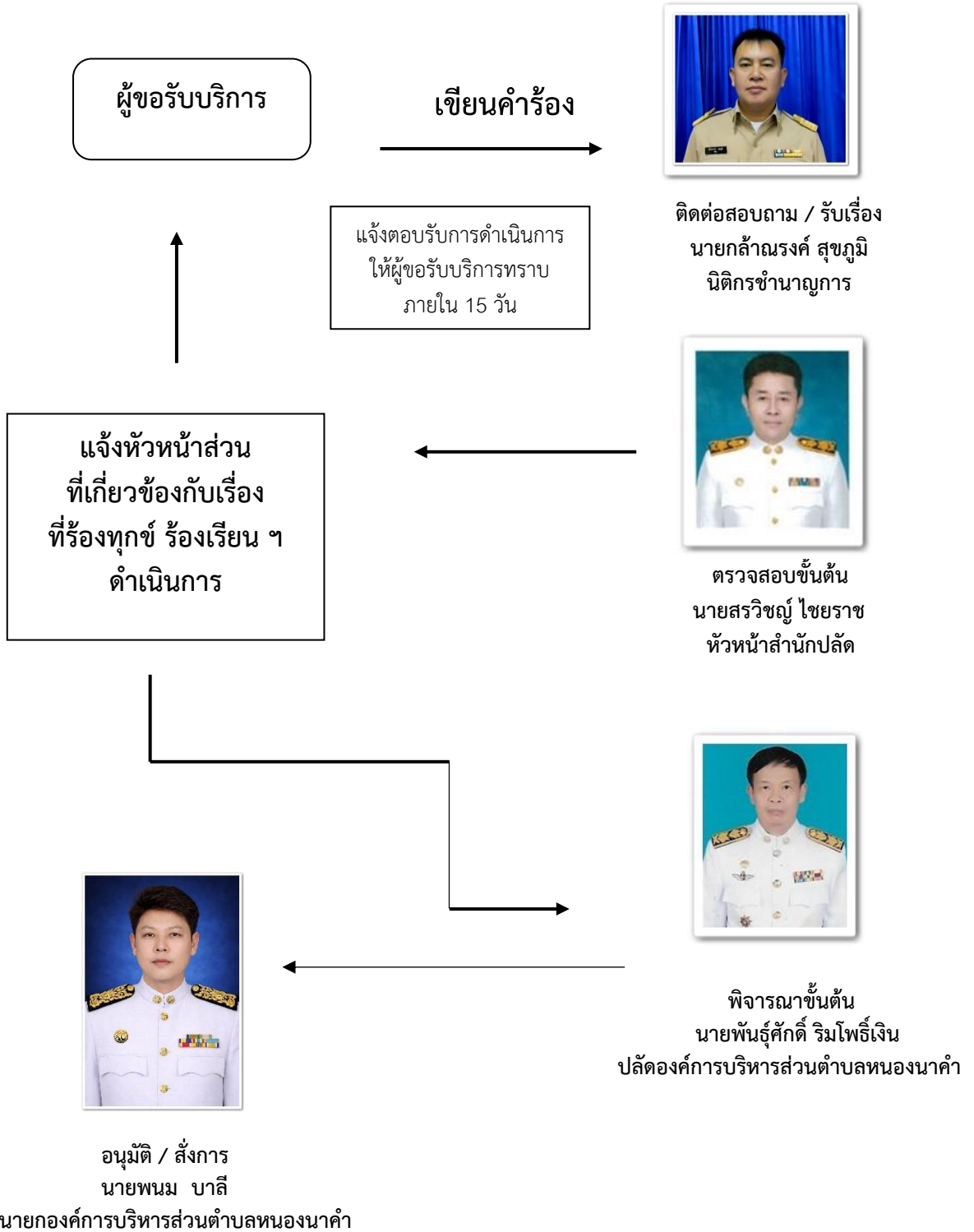
- กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ฯ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ร้องทุกข์เรื่อง / ร้องเรียนฯ และสถานที่เกิดเหตุ

๔. หน่วยงานรับผิดชอบ

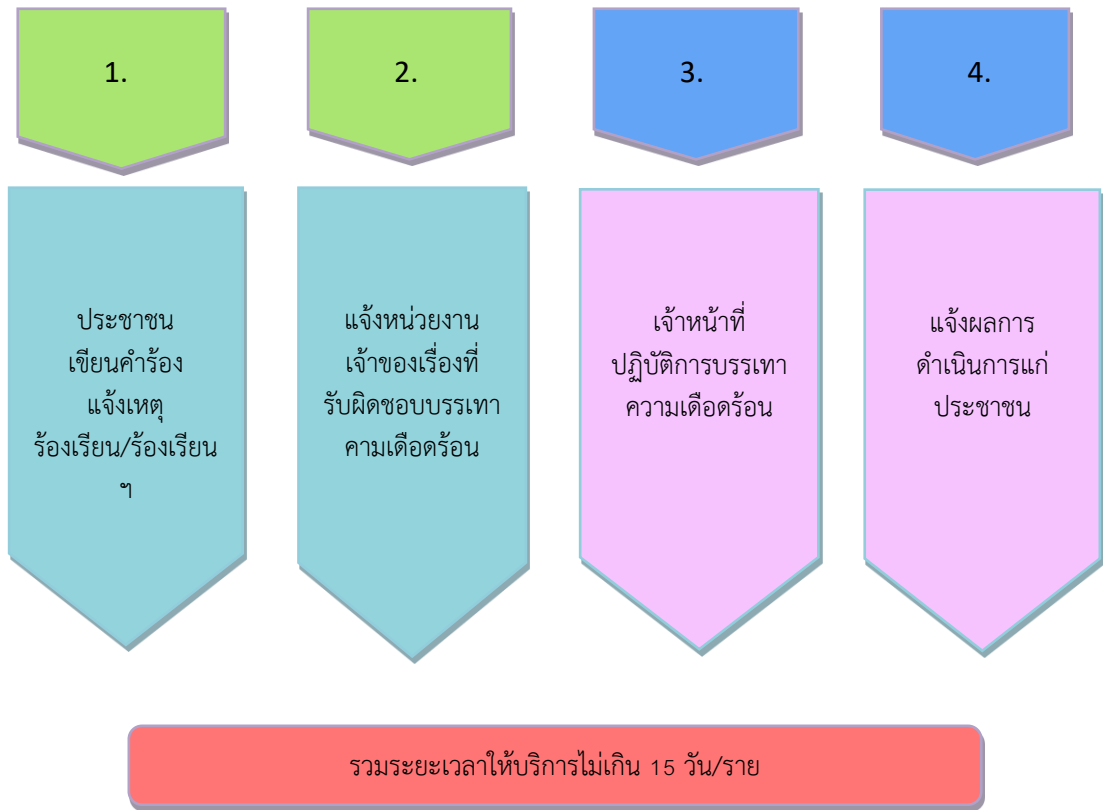
- สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.หนองนาคำ



ขั้นตอนการรับแจ้ง
เรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เจ้าหน้าที่ อบต.หนองนาคำ



๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
อบต.หนองนาคำ

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชา ให้ทราบภายใน ๕ วัน
ทำการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ
ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ฯ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบหนองนาคำ
อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบหนองนาคำ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบหนองนาคำพิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่องต่าง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ พร้อมส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่

(.....)

-ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ

.....

(ลงชื่อ).....

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ

(ลงชื่อ).....หัวหน้าสำนักปลัด

(.....)

-ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ

.....

(ลงชื่อ).....

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ

-ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ

.....

(ลงชื่อ).....

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ