



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์  
อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช



พบเห็นข้าราชการและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ทุจริต หรือประพฤติมิชอบ  
โปรดแจ้ง ๐๗๕-๔๖๖๒๔๕ E-mail saraban@kuannonghong.go.th

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาล ในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ระยะเวลาในการดำเนินการ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์มร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

# คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์

## ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ใฝ่ระวัง ดังนั้น เพื่อเป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

## ๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์

## ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์

## ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. คำจำกัดความ

“**เรื่องร้องเรียน**” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์

“**ผู้ร้องเรียน**” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“**ผู้มีส่วนได้เสีย**” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์

“**เจ้าหน้าที่**” หมายถึง ผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์

“**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

๘.๑ **แจ้งด้วยตนเอง** แจ้งได้ที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์

๘.๒ **ทางไปรษณีย์** องค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

๘.๓ **ร้องเรียนทางโทรศัพท์** หมายเลข ๐๗๕-๔๖๖๒๔๕

๘.๔ **ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์

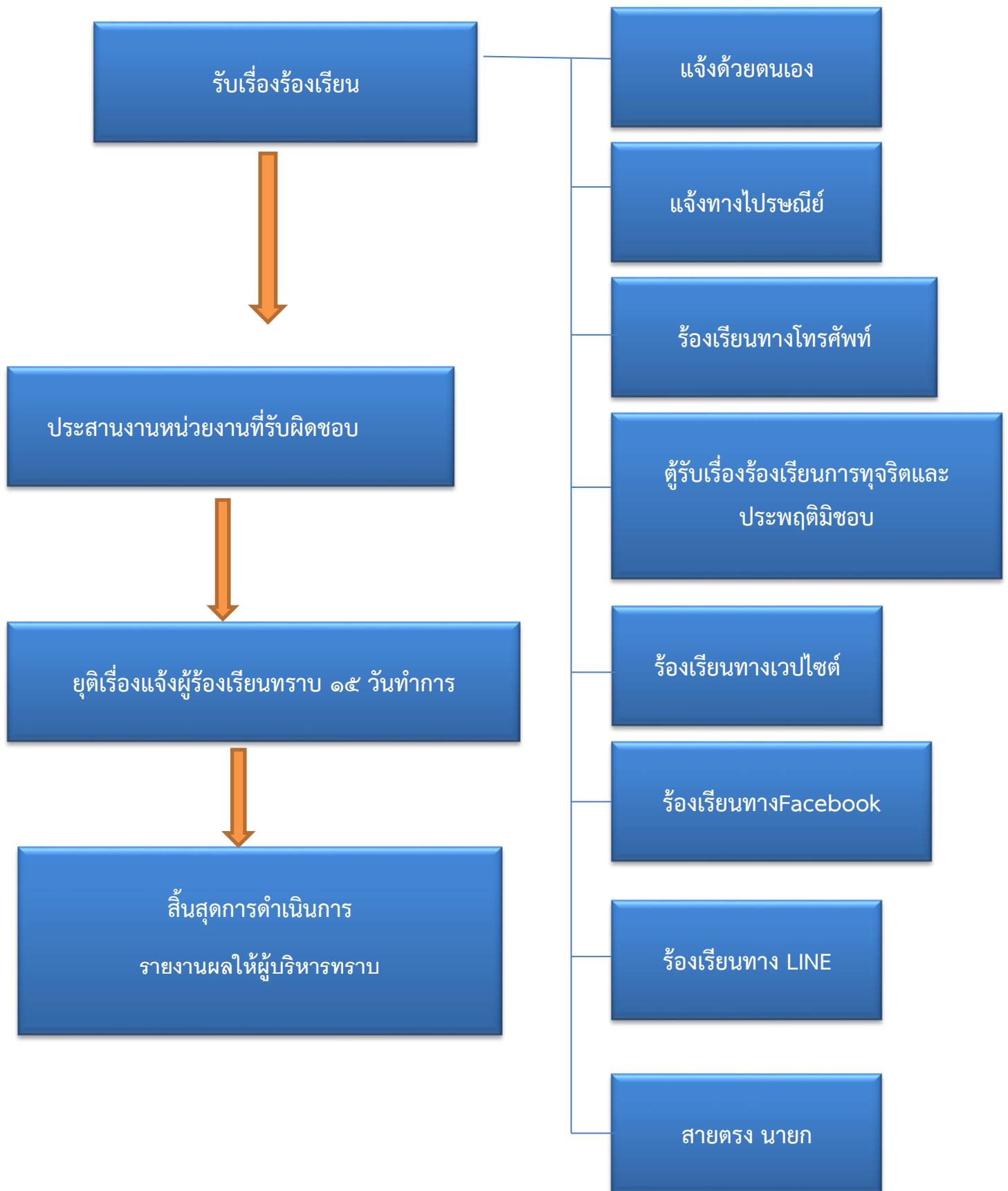
๘.๕ **เว็บไซต์** <https://www.kuannonghong.go.th/>

๘.๖ **Facebook** องค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์

๘.๗ **LINE** คนควนหนองหงษ์

๘.๘ **สายตรง** นายกององค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงส์ หมายเลข ๐๘๖-๙๕๔๐๕๐๕

๙. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



## ๑๐. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓๐ นาที	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓๐ นาที	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายก อบต.ควนหนองหงษ์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓๐ นาที	

## ๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์
๔. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

## ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียดดังนี้
  - ๑.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน อย่างน้อยต้องมี ชื่อ - สกุล ของผู้ร้องเรียน , ที่อยู่ , หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ
  - ๑.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต อย่างน้อยต้องมี รายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน , ช่วงเวลาการกระทำความผิด , พฤติการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นต้น
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์

**๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียน

**๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน
๓. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลักสี่ปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

**๑๕. มาตรฐานงาน**

๑. ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

**๑๖. แบบฟอร์มร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ**



**รายละเอียดเรื่องร้องเรียน พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งวัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ**

(กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าว มีการกระทำเหตุอย่างไร รวมทั้งวัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียน และหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงประกอบด้วย)

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

**ข้าพเจ้าขอรับรองว่า การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ประกอบด้วย**

๑. พยานเอกสาร จำนวน.....รายการ ได้แก่

๑.๑ .....

๑.๒ .....

๑.๓ .....

๒. พยานวัตถุ จำนวน.....รายการ ได้แก่

๒.๑ .....

๒.๒ .....

๒.๓ .....

๓. พยานบุคคล จำนวน.....รายการ ได้แก่

๓.๑ นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : ..... นามสกุล : .....

๓.๒ นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : ..... นามสกุล : .....

๓.๓ นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : ..... นามสกุล : .....

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง .....

ได้รับเรื่องร้องเรียนเมื่อวันที่.....