



คู่มือ/แนวการปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลห่ออยู่  
อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา  
โทร. ๐๗๖-๔๙๔๓๑๙  
โทรสาร. ๐๗๖-๔๙๔๓๑๙

## คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ.๒๕๒๒ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการจัดการและติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการป้องกันและแก้ไข ปัญหาการทุจริตต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๙. มาตรฐานคุณภาพงาน	๓
๑๐. ระบบติดตามประเมินผล	๔

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### การจัดการและติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง

#### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน ที่มุ่งสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตาม เป้าหมายได้ผลผลิต หรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็น ทีม และใช้ประกอบผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก หรือ ผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหล่อยูง

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง ให้ มีมาตรฐาน และถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้ มีความ รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

#### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งงาน นิติการ ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียน และดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจน ได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะและจัดทำรายงานผล

#### ๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียน

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง งานนิติการ สำนักปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง เป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณากรณีร้องเรียนของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณี ของเจ้าหน้าที่ ของรัฐกระทำการทุจริต

๓. หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากรณีร้องเรียนของข้อร้องเรียน การทุจริตเบื้องต้น

๔. นิติกร มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๕. หน่วยงานในสังกัดรายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณี เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

## ๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

### ๕.๑ ช่องทางการร้องเรียน

- (๑) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยอู่
- (๒) โทรศัพท์สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยอู่ เบอร์ ๐๗๖-๔๙๔๓๑๙
- (๓) โทรสารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยอู่ เบอร์ ๐๗๖-๔๙๔๓๑๙
- (๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยอู่
- (๕) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยอู่ <http://www.lhoryung.go.th>
- (๖) เพจบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยอู่”

### ๕.๒ การร้องเรียน แบ่งได้ ๓ กรณี

กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผู้เข้ามาร้องเรียนโดยตรง

กรณีที่ ๒ ส่งมาจาก ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ /จังหวัด

กรณีที่ ๓ ส่งมาจากหน่วยงานภายนอก เช่น ป.ป.ช. ป.ป.ท. ส.ต.ง. เป็นต้น

## ๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องช่วงเวลาการกระทำความผิดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ชื่อกระบวนการ : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยอู่

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน ( Work Flow )	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ	รับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	งานนิติการ
ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใด ให้ส่งเรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้น รับทราบทางหนึ่งด้วย	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	งานนิติการ
หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล	ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	สำนัก/กองที่ถูกร้องเรียน
ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลา โดย ประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๑๕ วัน	งานนิติการ
ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และ ผลความคืบหน้าในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลตลอดปี -กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณี ข้อมูลครบถ้วน งานนิติการ สำนักปลัด ดำเนินการสรุป เสนอรายงานให้ผู้บริหารต่อไป	วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลตลอดปี เสนอผู้บริหาร	๒ วัน	งานนิติการ
จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียน	๓ วัน	งานนิติการ

#### ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ งานนิติการ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านงานนิติการ ให้งานนิติการ ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

(๒) งานนิติการ ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใด ให้ส่งเรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบทางหนึ่งด้วย

(๓) หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล

(๔) งานนิติการดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากพบว่ามีความผิด เช่น ทางอาญา ทางวินัย ทางปกครอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอน

(๕) พิจารณาข้อร้องเรียน

- กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- กรณีมีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

(๖) งานนิติการ ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

- กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันทำการ และทุกๆ ๓๐ วัน
- กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการ และทุกๆ ๑๕ วัน
- กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน

(๗) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมรายงานให้ผู้บริหาร รับทราบ

#### ๙. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ	ลงทะเบียนรับด้วย ความรวดเร็ว	งานนิติการ
๒	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองโต ให้ส่งเรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบทางหนึ่งด้วย	ตรวจสอบความรวดเร็วและถูกต้อง	งานนิติการ
๓	เรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล	ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	สำนัก/กองที่ถูกร้องเรียน
๔	ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๑๕ วัน	ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลา โดยประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามด้วยความรวดเร็ว	งานนิติการ
๕	วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลให้อยู่เสนอผู้บริหาร	๒ วัน	ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบล -กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอ  ข้อมูลเพิ่มเติม - กรณี ข้อมูลครบถ้วน งานนิติการดำเนินการสรุปเสนอรายงานให้ผู้บริหารทราบต่อไป	วิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และรายงานตรงตามกำหนด	งานนิติการ

๒	จัดทำรายงาน/หนังสือเสนอ ผู้ร้องเรียน	๓ วัน	จัดทำรายงาน/หนังสือเสนอผู้ ร้องเรียนทราบ	จัดทำรายงานให้ ถูกต้องครบถ้วน และ รายงานให้ตรงตาม กำหนดระยะเวลา	งานนิติการ
---	---	-------	---	--	------------

**๑๐. ระบบติดตามและประเมินผล**

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานนิติการ จะดำเนินการประสานงาน เบื้องต้นกับหน่วยงานที่ถูก  
ร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้า และมีการรวบรวมการรายงานเรื่อง ร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน  
เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น