



# คู่มือ

## การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม  
อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร ๐-๗๗๓๔-๗๐๐๑

## คำนำ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มีเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นที่จะร่วมกันสร้างองค์กรแห่งความใสสะอาดภายใต้หลักการของกฎหมาย ความซื่อสัตย์ สุจริต ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรฐานจริยธรรมของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบและเพื่อเป็นการแสดงเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จึงมีหน้าที่สนับสนุนป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยต้องถือปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเป็นไปตามระเบียบขั้นตอนและสนับสนุนเจตนารมณ์ในการป้องกันการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จึงจัดทำคู่มือนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โดยมีรายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน มีการกำหนดรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ งานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มีเจตนารมณ์และ ความมุ่งมั่นที่จะร่วมกันสร้างองค์กรแห่งความใสสะอาดภายใต้หลักการของกฎหมาย ความซื่อสัตย์ สุจริต ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และ มาตรฐานจรรยาบรรณของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุก รูปแบบและเพื่อเป็นการแสดงเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบล ชลคราม จึงมีหน้าที่สนับสนุนป้องกัน และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจ และตระหนัก ถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยต้องถือปฏิบัติตามนโยบายการ ป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงาน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่ เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้ เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วน ตำบลชลคราม และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของ ประชาชน ตลอดจนรับเรื่องราวเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียน

## ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

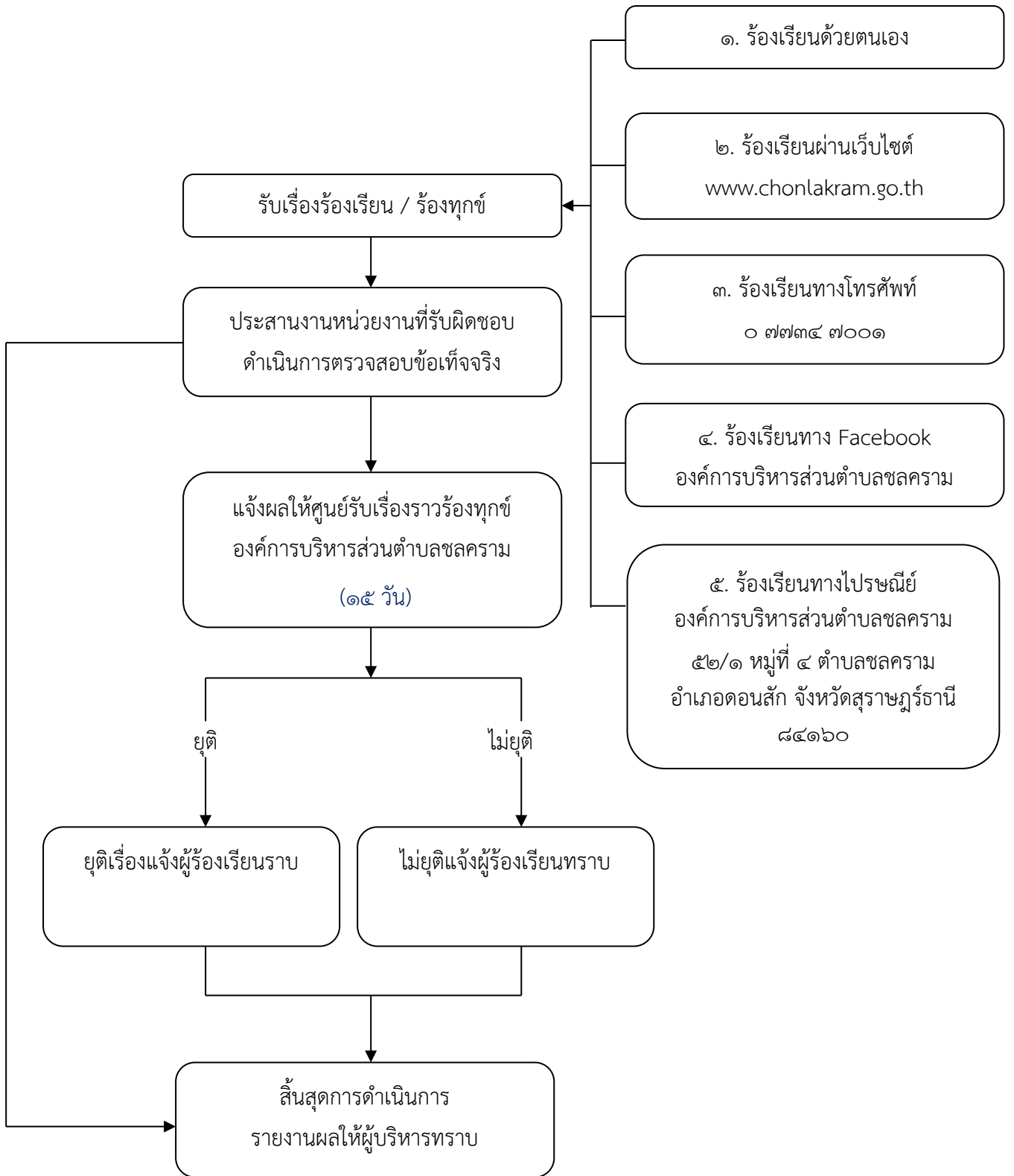
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมขย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line หรือ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตจะต้องเป็นส่วนที่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแจ้ง เรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. สำหรับการร้องเรียน ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม และทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง สำหรับการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.chonlakram.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๔ ๗๐๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book อบต.ชลคราม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ๕๒/๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย ชื่อ – ที่อยู่ ผู้ร้องเรียน วันเดือนปี ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูล เพียงพอที่จะสามารถสืบสวน/สอบสวนได้ ระบุพยานหลักฐานต่าง ๆ (ถ้ามี)

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนจะต้องเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง มิได้คาดหวังสร้างกระแสหรือข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๑๒.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

## ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ (ยกเว้นกรณีที่ต้องดำเนินการทางวินัยต่อไป)

## ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

## ๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๔ ๗๐๐๑

- เว็บไซต์ [www.chonlakram.go.th](http://www.chonlakram.go.th)



**ภาคผนวก**

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม  
อ.ดอนสัก จ.สุราษฎร์ธานี

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี อยู่บ้านเลขที่ .....  
หมู่ที่ ..... ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด .....  
โทรศัพท์ ..... อาชีพ ..... ตำแหน่ง .....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม เพื่อให้พิจารณา  
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา เรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และ  
ขอแนบเอกสารหลักฐานประกอบ ดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)