

# คู่มือ

มาตรการปฏิบัติงานการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน



สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน  
องค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน  
อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น

มาตรการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน

\*\*\*\*\*

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการ  
ข้อมูลร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขงให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็วและ  
ทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผลและ  
รวบรวมเสนอผู้บริหาร

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วย  
ตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด  
ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐได้รับ  
ความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานหรือการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือการดำเนิน  
นโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง

๔. ส่วนงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน

๕. ผังขั้นตอนกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน	-เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ -เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรแบบฟอร์มรับเรื่อง	ถูกต้องครบถ้วน	เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักปลัด
๒	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เสนอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักปลัด
๓	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	-พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้ และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด
๔	จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เสนอหัวหน้าสำนักปลัด เพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้อง ครบถ้วน	งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด
๕	เสนอผู้บริหาร	-หัวหน้าสำนักปลัด พิจารณานำเสนอรายงานผู้บริหาร	ถูกต้อง ครบถ้วน	หัวหน้าสำนักปลัด
๖	จัดส่งบันทึกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-ดำเนินการตามระบบงานสารบรรณ	ดำเนินการทันที	เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักปลัด
๗	ตรวจสอบ	-ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด
๘	ดำเนินการแก้ไข	-ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด	ดำเนินการทันที	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด
๘	แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ	-แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และผลการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องรับทราบ	ดำเนินการทันที	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด
๘	รวบรวมเสนอรายงานข้อมูลเชิงสถิติประจำเดือน	-รวบรวม	ถูกต้อง ครบถ้วน	งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

#### ๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ

(๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตัวเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๐๐๐๔๑๑ แล้วจึงส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบทันทีหลังได้รับแจ้ง

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ธุรการกอง/สำนัก จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงาน ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่จะหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการมอบหมาย

#### ๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณีได้แก่

กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีที่มีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นระยะ ๆ

#### ๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้รับแจ้งผล

#### ๖.๑.๕ การรวบรวมข้อมูล

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกคืน

### ๗. มาตรฐานงาน

#### การรับและการตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

#### ๘. ระบบติดตามและประเมินผล

หน่วยงานตรวจสอบภายในจะนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารพิจารณาในการประชุมแต่ละครั้ง

#### ๙. เอกสารกฎหมาย/ระเบียบ/คำสั่งที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐

๙.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

๙.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๙.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๙.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๙.๖ ระเบียบว่าด้วยว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

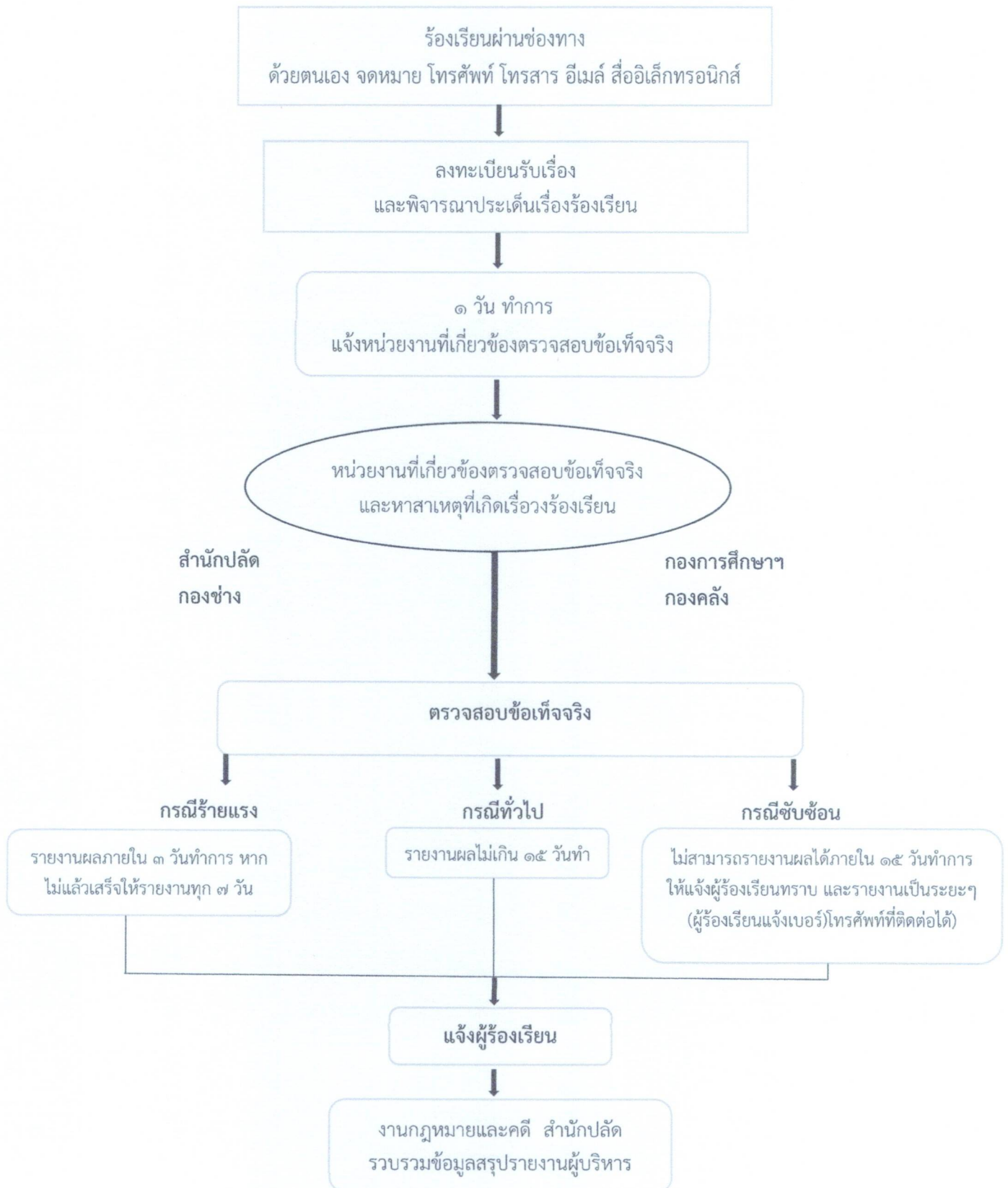
๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๖๒๖

แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๒ พ.ศ.๒๕๔๘

๙.๘ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๙.๙ คำสั่งคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาทุจริตประพฤติมิชอบ

## ขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน



แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน

เขียนที่.....

.....

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่องร้องเรียน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล .....

ที่อยู่.....

.....

เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อมูลที่ร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล/ ตำแหน่ง).....

.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

# ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน ได้จัดช่องทางการติดต่อร้องเรียน ผ่านช่องทางดังนี้

- ๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเอง โดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอแม่จางาคีรี จังหวัดขอนแก่น
- ๒) ส่งข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๖๘ หมู่ที่ ๖ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอแม่จางาคีรี จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๖๐
- ๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ [www.suanmon.go.th](http://www.suanmon.go.th)
- ๔) ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน (E-mail) : [saraband\\_๐๖๔๐๑๓๐๘@dla.go.th](mailto:saraband_๐๖๔๐๑๓๐๘@dla.go.th)
- ๕) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๐๔๐๐๒๓
- ๖) ร้องเรียนผ่านทาง facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน