



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ



งานการเจ้าหน้าที่  
สำนักปลัด : อบต.ห้วยทรายเหนือ  
โทรศัพท์ : ๐๓๒ ๕๗๓๙๕๘  
โทรสาร : ๐๓๒ ๕๗๓๙๕๙  
<http://www.hoaysaineau.go.th>

## คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเบาะแสการทุจริต

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับอารอานวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลกาให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จัดให้มีการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการ ประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติการด้านร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์ของการจัดคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ ใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของความ ช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ มี ขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริการอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ



๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ ทราบถึงกระบวนการในการปฏิบัติและเกิดความเชื่อมั่นในระบบการจัดการเรื่องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. คำจำกัดความ

#### ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ\* /เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่ท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในการกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

#### ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านในพื้นที่ตำบลห้วยทรายเหนือ

#### การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่าน ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์หน่วยงาน/ Facebook อบรม.ห้วยทรายเหนือ
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน การละเว้นหรือเลือกปฏิบัติ การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างที่เจ้าหน้าที่มีพฤติการณ์ส่อไปไหนทางทุจริต เป็นต้น
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

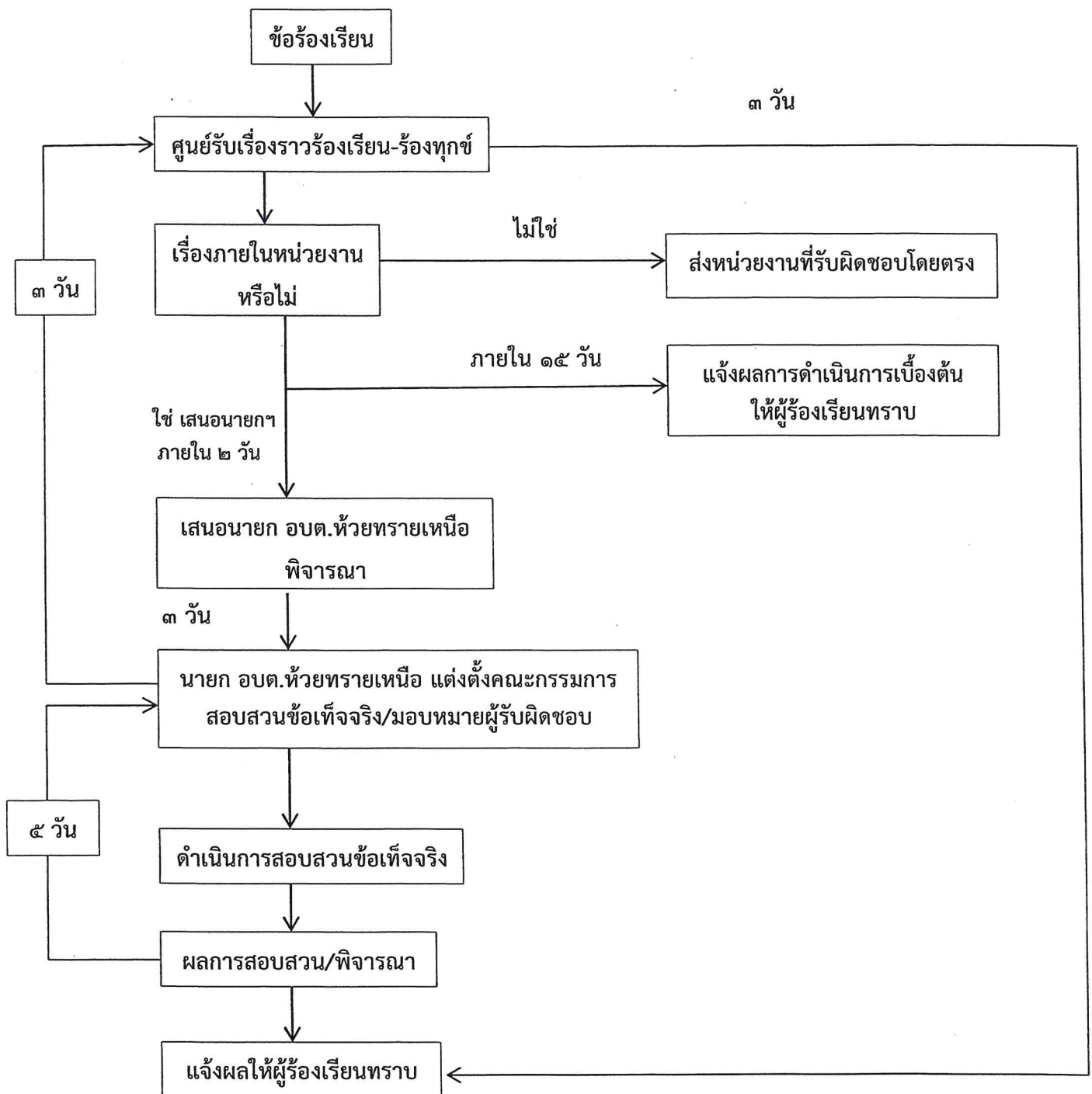
#### ๔. หลักเกณฑ์/คำแนะนำการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
  - ๑.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
  - ๑.๒ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้
  - ๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
    - ๑) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
    - ๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร
    - ๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ-สกุล ตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้รับร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ สามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้

## ๕. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
๒. สายด่วน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ หมายเลข ๐๘ ๙๒๐๒ ๓๑๙๑
๓. สายด่วน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ หมายเลข ๐๘ ๙๑๕๕ ๐๕๕๖
๔. ทางไปรษณีย์ ส่งถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
๕. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๒๔๗ ๓๙๕๘ โทรสาร ๐ ๓๒๔๗ ๓๙๕๙
๖. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ
๗. เว็บไซต์ <http://www.hoaysaineau.go.th>
๘. อีเมลล์ : [hoaysaineau@gmail.com](mailto:hoaysaineau@gmail.com)
๙. Facebook : อบต.ห้วยทรายเหนือ จังหวัดเพชรบุรี

แผนผังกระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียน  
กรณี การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ





### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน และหน่วยงานรับผิดชอบ

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๗ ขั้นตอน ดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับข้อร้องเรียน	๓ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องราว ร้องเรียน-ร้องทุกข์ (สำนักปลัด งานธุรการ)
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน ว่าเป็นเรื่องภายในหน่วยงานหรือไม่	๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด งานธุรการ
	- ถ้าไม่ใช่ จะส่งหน่วยงานที่ รับผิดชอบโดยตรง		
	- ถ้าใช่ แจ้งผลการดำเนินการ เบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ		
ขั้นตอนที่ ๓	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯประสานแจ้งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตรวจสอบ ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อเท็จจริง	๒ วันทำการ	สำนักปลัด งานการเจ้าหน้าที่
ขั้นตอนที่ ๔	เสนอนายก อบต.ห้วยทรายเหนือ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริง /มอบหมายผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง	๕ วันทำการ	สำนักปลัด งานการเจ้าหน้าที่
ขั้นตอนที่ ๕	ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง	๓ วันทำการ	สำนักปลัด งานการเจ้าหน้าที่
ขั้นตอนที่ ๖	ดำเนินการรายงานผลการสอบสวน/ พิจารณาให้นายก อบต.ห้วยทราย เหนือ ทราบ	๕ วันทำการ	สำนักปลัด งานการเจ้าหน้าที่
ขั้นตอนที่ ๗	ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสทราบ	๓ วันทำการ	สำนักปลัด งานการเจ้าหน้าที่

## ๘. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๒๔๗ ๓๙๕๘ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

## ๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ จะนำข้อร้องเรียน/เบาะแส นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ ซึ่งข้อมูลได้จากการรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และการประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน และหากประเมินแล้วอยู่ในช่วงเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาจต้องมีการเรียกประชุมเพื่อหารือร่วมกัน และนำเรียนต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการต่อไป

\*\*\*\*\*





แบบคำขอร้องเรียน

เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ

ชื่อ- สกุล ผู้ร้องเรียน.....เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่.....

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน.....สังกัด.....

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....

.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....