



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต
และประพฤติชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

คำนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ่มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณา การเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการ ร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรืองเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง มีขั้นตอน/ กระบวนการและ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรืองทราบ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑. กรณีสเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับ บริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับ บริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษา กฎหมาย, ขออนุมัติ/ อนุญาต, ขอร้องเรียน แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ - กรณีขออนุมัติ/ อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้รับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ ต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้ กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่อง ให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ - กรณีข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน - กรณีข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับการบริการรอการ ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง โทรศัพท์ ๐๘๔-๙๕๕๐๑๑๕

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/ เอกชน/ บุคคล หรือ นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวงกรม หรือ

ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน

หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใด ในลักษณะเดียวกัน

* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งใน ฐานะเป็น กรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่ง ให้ปฏิบัติงาน ให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/ หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย

๑) ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

๒) ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลศรีบุญเรือง

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/

ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรืองผ่านช่องทางต่างๆ

โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การ ให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอ ข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย ตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่

ข้อร้องเรียน

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๑ ประเภท คือ

๑) การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนฯหรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อ ทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน ช่องทางการร้องเรียน ผ่านทางสำนักงานปลัด ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/ บัตรสนเท่ห์/ เอกสาร) ๒) ร้องเรียนผ่านตู้/ กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/ บัตรสนเท่ห์/ เอกสาร) ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/ บัตรสนเท่ห์/ เอกสาร) ๔) โทรศัพท์ ๐๘๔-๙๕๔๐๑๑๕) ๕) https://sribunruang.go.th
เอกสารประกอบการร้องเรียน	ไม่มีการแนบสำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้าน
ค่าธรรมเนียม	ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

การรับการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามข้อที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วัน	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วัน	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	วันทำการ	ภายใน ๑ - ๒ วัน	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

บัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดียอมรับผลชอบทั้ง
ทางเพ่งและทางอาญาหาจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด
- ๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน

ที่ นก ๗๓๑๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง
ตำบลศรีบุญเรือง อำเภอศรีบุญเรือง
จังหวัดหนองบัวลำภู

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบล
ศรีบุญเรือง โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตาม
ทะเบียนรับเรื่องเลขที่.....ลงวันที่.....และ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง และได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยที่อำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการตาม
ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักปลัด อบต.

โทร. ๐๘๔-๙๕๔๐๑๑๕

แบบคำร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยอ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้
แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ที่ นก ๗๓๑๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง
ตำบลศรีบุญเรือง อำเภอศรีบุญเรือง
จังหวัดหนองบัวลำภู

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับร้องเรียน

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบล

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักปลัด อบต.

โทร. ๐๘๔-๙๕๔๐๑๑๕