



**ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง**  
**เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**  
**และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ จึงเป็นเรื่องที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องดำเนินการ และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติระยะที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔ ประกอบกับโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง จึงเห็นเป็นการสมควรในการกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ในกรณีมีการร้องเรียนว่าข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง

ดังนั้น เพื่อให้บรรลุตามเจตนารมณ์ของประกาศฉบับนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

๕๗

( นายไตรรงค์ ใจสบาย )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง



## คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง  
อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติระยะที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน อีกทั้งส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ในองค์กรและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง

องค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ในการดำเนินการจัดการในกรณีมีการร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนทองกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ต่อไป

๕๖

( นายไตรรงค์ ใจสบาย )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

อำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลควนทองจำเป็นต้องดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง จึงมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของเจ้าหน้าที่ในองค์กร ตลอดจนส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนทองทุกระดับ โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ระยะที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ ประกอบกับโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิด ธุรกรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติ มิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓) เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๒.๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

/๓.บทนิยาม.....

### ๓. บทนิยาม

๓.๑) “เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง

๓.๒) “ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายเนื่องจากการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๓.๓) “ทุจริต” หมายความว่า การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

(๑) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๒) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๓) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๔) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

๓.๔) “ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแล การเก็บรักษาหรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

๓.๕) “ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ หรือการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการที่กำหนดไว้

### ๔. บทบาทหน้าที่ของส่วนราชการที่รับผิดชอบ

๔.๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๔.๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๔.๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔.๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๔.๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๕. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๕.๑) เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทบการทุจริตต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๒) ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๓) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๔) กระทบการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕.๒) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลความผิด มีพยานหลักฐานที่ปรากฏอย่างชัดเจน มิใช่เป็นการกล่าวลอยๆ เพื่อสร้างความเสียหายแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

๕.๓) ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน

(๒) ชื่อส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) ระบุ วัน เดือน ปี

(๔) ระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๕) ระบุพยานหลักฐานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล

(๖) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๗) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๕.๔) เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือมีพยานหลักฐานไม่เพียงพอ

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๕.๓

## ๖. ขั้นตอนการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง

๖.๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

๖.๓) แจกคำสั่งแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

## ๗. กระบวนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง

๗.๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ลงทะเบียนรับ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๗.๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สรุปความเห็นเสนอถึงผู้บังคับบัญชาเหนือต้นขึ้นไปทราบและพิจารณาสั่งการ

๗.๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริงตามที่มีการร้องเรียน

๗.๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบผลเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๗.๖) กรณีมีความจำเป็นต้องขยายเวลาดำเนินการให้แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบทุก ๑๕ วัน

๗.๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน รับรายงานและติดตามผลการดำเนินงานจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๗.๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์

๗.๙) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน จัดเก็บข้อมูลของผู้ร้องเรียนตลอดจนข้อมูลที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนไว้เป็นความลับ การเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวกระทำได้เฉพาะเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเท่านั้น

## ๘. ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน

๘.๑) ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง (สำนักงานปลัด) หมู่ที่ ๓ ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๑๐

/๘.๒) ร้องเรียน....

๘.๒) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.kuanthong.go.th>

๘.๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๗๕๔-๒๓๐

๘.๔) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook อบต.ควนทอง

๘.๕) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ส่งมาที่ องค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง (สำนักงานปลัด)

หมู่ที่ ๓ ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๑๐

---



### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

