



มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

งานกฎหมายและคดี

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง

## คำนำ

มาตรการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง เพื่อให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายในด้านการร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางจึงออกมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	
๓. สถานที่ตั้ง	
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๒
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๗. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต	๓
๘. การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
๑๒. มาตรฐานงาน	๔
<b>ภาคผนวก</b>	
- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียนการทุจริต	

# มาตรการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการ ทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์กรบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษา เรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียน

## ๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๓) เพื่อเป็นการเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรบริหารส่วนตำบล แก้งสนามนางทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

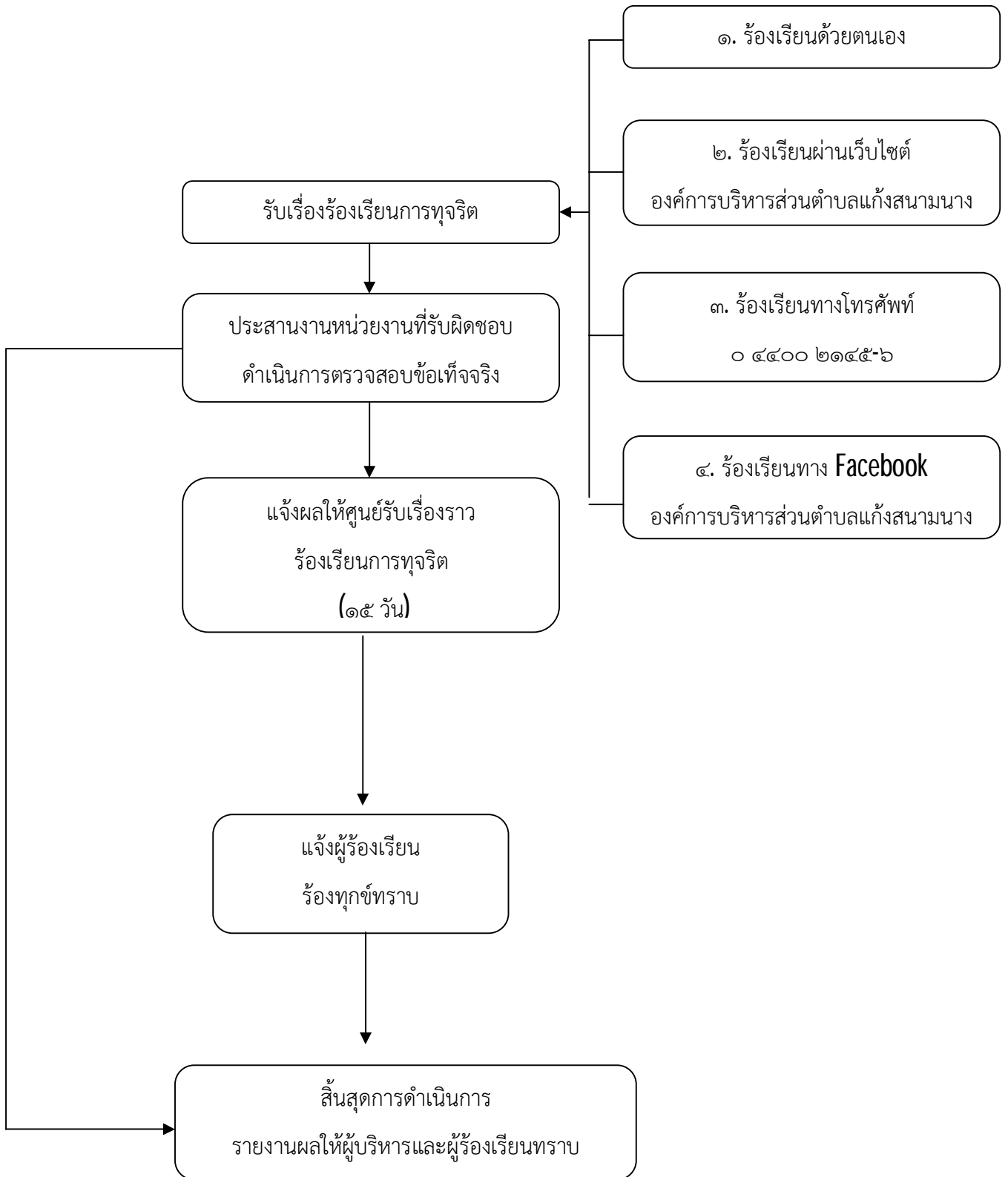
## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์กรบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วน ตำบลแก้งสนามนาง

### ๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและความประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

## ๗. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและระยะเวลาในการดำเนินการประสานแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริต

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการประสานหาเพื่อแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๐๐ ๒๑๔๕-๖	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ก "องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง"	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต

#### ๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริต

เมื่อได้รับคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯดำเนินการประสานหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริต

#### ๑๐. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๑. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหาร

๑๑.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน

๑๑.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

#### ๑๒.มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้ศูนย์ฯรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ดำเนินการตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

ภาคผนวก





แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เรื่อง.....

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

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน





ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง  
เรื่อง ประกาศใช้มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและความประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางได้ตรามาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและความประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ การตรวจสอบ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้เป็นไปตามมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ (และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดให้การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางอยู่บนพื้นฐานของการเปิดเผยและตรวจสอบได้ ภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางจึงประกาศใช้มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและความประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสุพจน์ ตากลม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง  
เรื่อง ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและความประพฤติมิชอบ  
และช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนางได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและความประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและความประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตฯ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนฯ ดังต่อไปนี้

- ๑) ยื่นด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตฯ
- ๒) ไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง หมู่ที่ ๒ ถนนนิเวศรัตน์ ตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๐๔๔๐
- ๓) โทรศัพท์ ๐๔๔-๐๐๒๑๔๕
- ๔) [www.kaengsanamnang.go.th](http://www.kaengsanamnang.go.th)
- ๕) Facebook "อบต.แก่งสนามนาง อ.แก่งสนามนาง"

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสุพจน์ ดากลม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง

