

## แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

#### ๑. ช่องทางการร้องเรียน

๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ ๑๘ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๒ ร้องเรียนทางจดหมาย ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ ๑๘ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐

๑.๓ ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๓๘๔ ๐๘๒๐ หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๓๘๔ ๐๘๒๑

\* สายตรง นายก อบต. ๐๘๗ - ๒๕๓๓๖๕๑ หรือ ๐๘๗ - ๙๕๐๐๗๒๒

\* สายตรง ปลัด อบต. ๐๘๖ - ๒๓๔๒๓๒๐

๑.๔ ร้องเรียน ผ่านช่องทางออนไลน์ [www.klongkham.go.th](http://www.klongkham.go.th) , e-mail address : [admin@klongkham.go.th](mailto:admin@klongkham.go.th) , Face book , องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

#### ๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๑ ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ตามข้อที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปรายงานความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม รับรายงาน และติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี)



# คู่มือการร้องทุกข์/ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลลองช้าง



**คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม**  
**ตำบลยางคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์**

**วัตถุประสงค์**

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

**หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขามในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน อบต. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

**วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน อบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงที่งานธุรการหรือช่องทาง [Http://www. Facebook.com](http://www.Facebook.com) โทรศัพท์ โทรสาร หรือสายตรงผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

## เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่อยู่หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

## ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ ๑๘ อำเภอทรายทอง จังหวัดกาฬสินธุ์ (คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ ๑๘ อำเภอทรายทอง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๘๔๐๘๒๐

\* สายตรง นายก อบต. ๐๘๗ - ๒๕๓๓๖๕๑ หรือ ๐๘๗ - ๙๕๐๐๗๒๒

\* สายตรง ปลัด อบต. ๐๘๖ - ๒๓๔๒๓๒๐

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : [www.klongkham.go.th](http://www.klongkham.go.th)

๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : [admin@klongkham.go.th](mailto:admin@klongkham.go.th)

๖. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน Http//www. Face book

๗. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

## เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

.....

## แผนผังร้องเรียน

### วิธียื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์  
เขียนคำร้อง แจ้งเหตุร้องเรียน / ร้องทุกข์

สำนักงานปลัด อบต. รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
แจ้งให้หัวหน้าส่วนราชการภายใน อบต.  
ดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา  
หรือแจ้งผลความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์  
ทราบภายใน 15 วัน

คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน  
สามารถส่งหนังสือโดยตรงที่  
เจ้าหน้าที่ธุรการ

หรือช่องทาง

- Web site ของหน่วยงาน
- Face Book
- e-mail ของหน่วยงาน
- สายตรงผู้บริหาร
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง  
ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ ๑๘ อำเภอขามเฒ่า  
จังหวัดกาฬสินธุ์

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย  
ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ ๑๘ อำเภอขามเฒ่า  
จังหวัดกาฬสินธุ์

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน  
ใบเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๘๕๐๘๒๐  
\* สายตรง นายก อบต. ๐๘๗ - ๒๕๓๓๖๕๑ หรือ ๐๘๗ - ๘๕๐๐๗๒๒  
\* สายตรง ปลัด อบต. ๐๘๖ - ๒๓๕๒๓๒๐

ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : [www.klongkham.go.th](http://www.klongkham.go.th)

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address :

ร้องทุกข์ / ร้องเรียน [Http://www. Face book](http://www.Facebook)

ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard) องค์การบริหารส่วนตำบล  
คลองขาม

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายกองค้การบริหารส่วนตำบลคลองขาม เนื่องจาก

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาคังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คีอ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน  
(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....





แบบควบคุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์  
ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยปฏิบัติ)	ระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยปฏิบัติ)	หมายเหตุ

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....