



แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกะวัง พ.ศ. ๒๕๖๖



แนวปฏิบัติการจัดทำหลักเกณฑ์วิธีการรับฟังข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ  
สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการรับเรื่องร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง

\*\*\*\*\*

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือนร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๒.๒ การจัดระบบรับฟังข้อร้องเรียนการแจ้งเบาะแสการทุจริตสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีการดำเนินการจัดช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนการแจ้งเบาะแสการทุจริต การจัดช่องทางร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ความคิดเห็นจำนวนช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียน และการแจ้งเบาะแสการทุจริต ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑) เบอร์โทรศัพท์ส่วนตัว นายองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง

เบอร์โทรนายองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง



## เบอร์โทรปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง



- จัดส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์

**ที่อยู่**  
241 ม.1  
ต.โคกกว้าง อ.นุ่งคล้า  
จ.บึงกาฬ 38000

**เวลาทำการ**  
ทุกวันจันทร์-วันศุกร์  
(หยุดวันเสาร์-อาทิตย์  
และวันหยุดนักขัตฤกษ์)  
ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

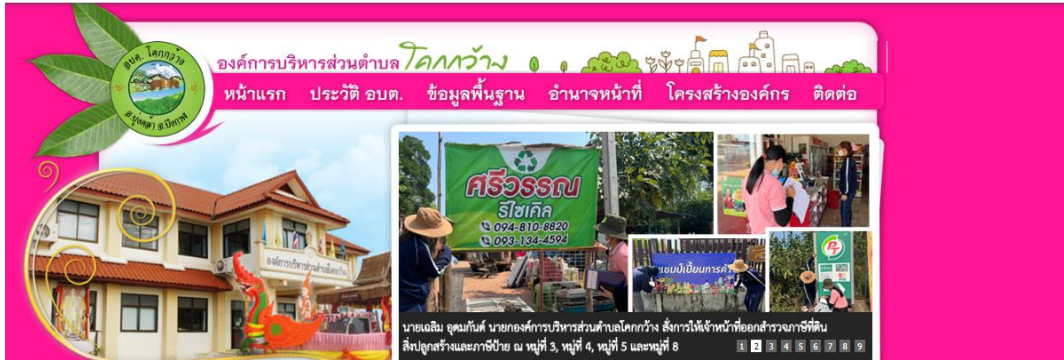
**ติดต่อ**  
โทรศัพท์ 0-4249-9001  
โทรสาร 0-4249-9001  
เว็บไซต์ [www.khokkwang.go.th](http://www.khokkwang.go.th)  
เฟซบุ๊ก [www.facebook.com/ilovekhokkwang](https://www.facebook.com/ilovekhokkwang)

- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง



- เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง <https://www.khokkwang.go.th>

มีการพัฒนาระบบเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง การเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การร้องเรียนด้านการประพฤตินิคมของพนักงานส่วนตำบลป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน



### วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานเทศบาล ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

### เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ทุกข์/ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มี ลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๑ ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลโคสี เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้ ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ร้องเรียนทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายในวันที่ ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง	ทุกวัน	ภายในวันที่ ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒ ๔๙๙ ๐๐๑	ทุกวัน	ภายในวันที่ ๑ วันทำการ	-

### การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

### การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึก ข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโคสี ให้ดำเนินการ ประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจน ในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียน ต่อไป

### ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อแจ้งศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

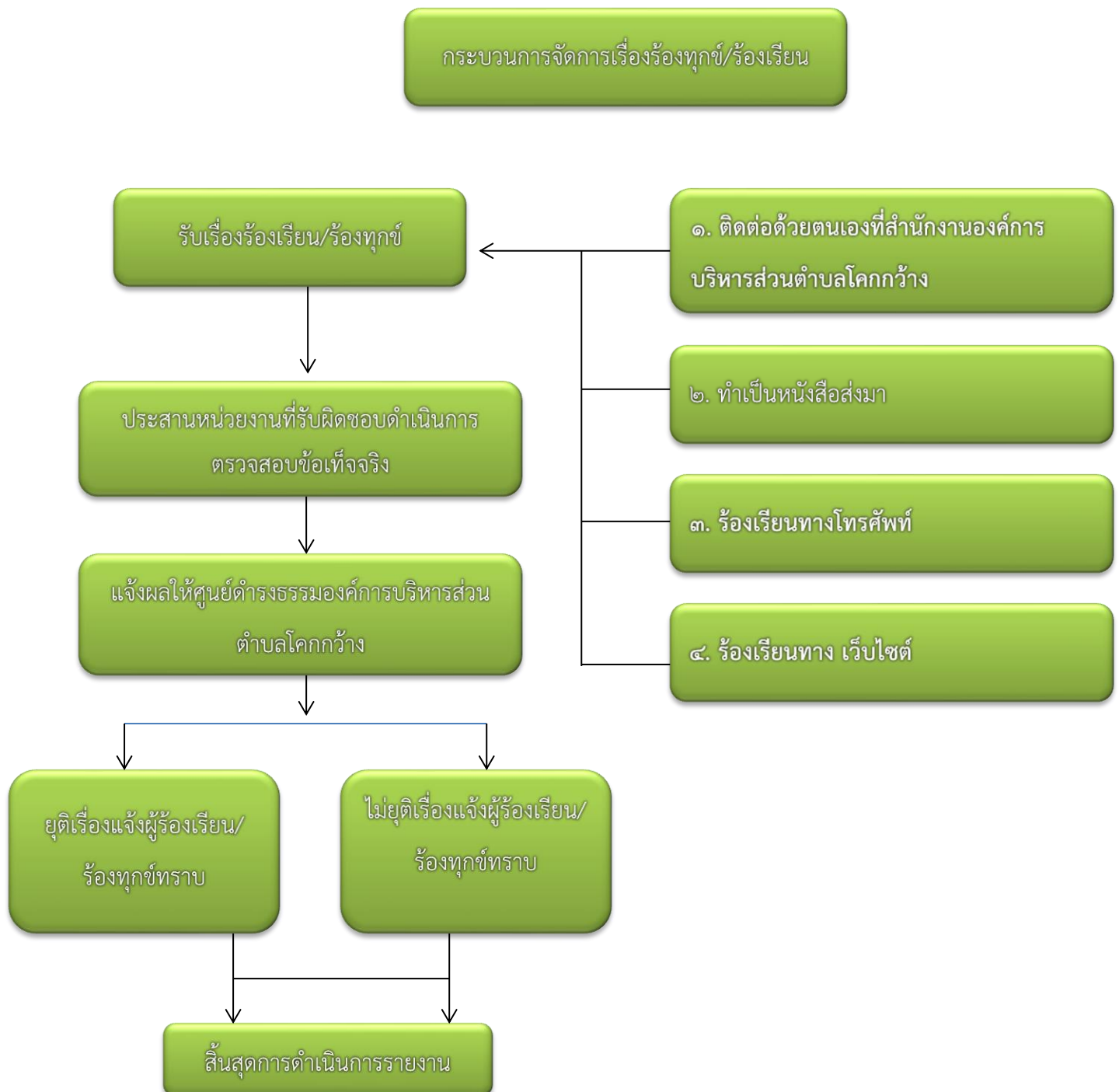
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง

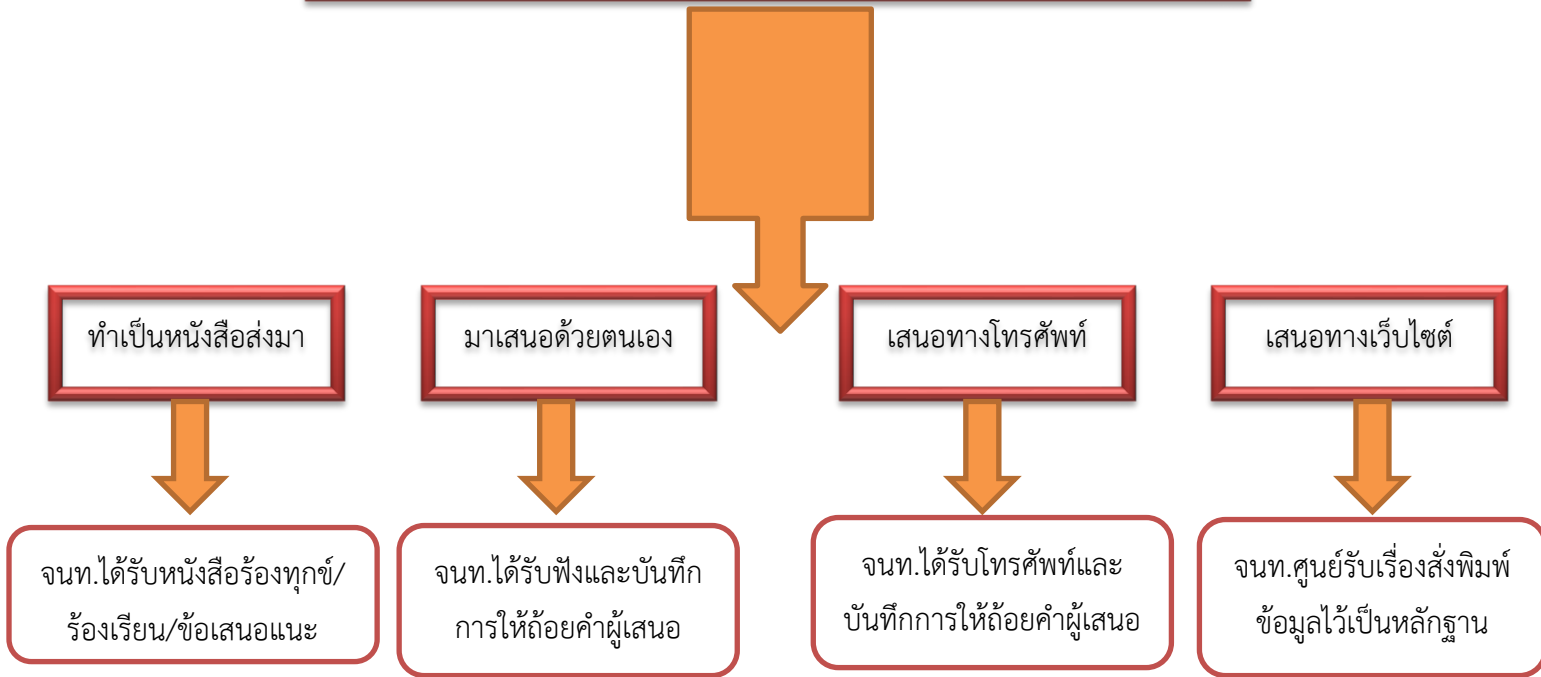
- เบอร์โทรศัพท์องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง (๐๔๒ ๔๙๙ ๐๐๑)

#### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



## ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

ประชาชนผู้ประสงค์เสนอเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ สามารถเสนอเรื่องต่อองค์การบริหารส่วนตำบลผ่านช่องทางสื่อสาร ดังนี้



ภาคผนวก



## คำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกวาง

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

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

อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ถ้อยบัตร.....เลขที่.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกวาง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทาง  
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆมาด้วยคือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือนร้อน จำนวน.....ฉบับ

๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกวาง  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกวาง อำเภอปทุมธานี  
จังหวัดปทุมธานี ๓๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกวาง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกวางพิจารณา  
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาในเรื่อง.....  
.....  
.....

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท. ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า  
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

ลงชื่อ.....จนท.ผู้รับเรื่อง  
(.....)

# แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ บก ๗๖๙๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง  
๒๔๑ หมู่ ๑ ถนนบึงกาฬ - นครพนม  
อำเภอบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยทาง

หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์  ด้วยตนเอง  ทางโทรศัพท์  อื่นๆ.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นี้

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลโคกกว้าง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง และองค์การบริหารส่วนตำบล  
โคกกว้างได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและ  
ดำเนินการ

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง และองค์การบริหารส่วนตำบล  
โคกกว้างได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจ  
หน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับ  
หน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ  
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเฉลิม อุดมกันต์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง

สำนักปลัด อบต.โคกกว้าง

โทร ๐๔๒ ๔๙๙ ๐๐๑

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ ปก ๗๖๙๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกวาง  
๒๔๑ หมู่ ๑ ถนนบึงกาฬ - นครพนม  
อำเภอบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึงหนังสือ.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

ตามที่อำเภอบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ (ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบุงคล้า) ได้แจ้งตอบรับเรื่องร้อง  
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกวาง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุป.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเฉลิม อุดมกันต์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกวาง

สำนักปลัด อบต.โคกกวาง

โทร ๐๔๒ ๔๙๙ ๐๐๑



ที่ บก ๗๖๙๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง  
๒๔๑ หมู่ ๑ ถนนบึงกาฬ - นครพนม  
อำเภอบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ราชการส่วนภูมิภาค)

เรียน .....

อ้างถึงหนังสือ.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย .....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง (ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน) ได้รับเรื่องร้องทุกข์/  
ร้องเรียนจาก.....ที่อยู่.....

โดยสรุปสาระสำคัญดังนี้

๑. ....

๒. ....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้างได้พิจารณาข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/  
ร้องเรียน ตามข้อ.....เกี่ยวข้องและอยู่อำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏ  
ข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการ  
ต่อไป (องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง ได้แจ้งผู้ร้องฯทราบด้วยแล้ว

ทั้งนี้ ผลการดำเนินการเป็นประการใดขอให้แจ้งการดำเนินงานในองค์การบริหารส่วนตำบลโคก  
กว้างด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเฉลิม อุดมกันต์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง

สำนักปลัด อบต.โคกกว้าง

โทร ๐๔๒ ๔๙๙ ๐๐๑