



คู่มือการปฏิบัติงาน/แนวทางปฏิบัติการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

## สารบัญ

|                                | หน้า |
|--------------------------------|------|
| ๑.วัตถุประสงค์                 | ๑    |
| ๒.ขอบเขต                       | ๑    |
| ๓.คำจำกัดความ                  | ๑    |
| ๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ         | ๒    |
| ๕.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน         | ๒    |
| ๖.แผนผัง                       | ๔    |
| ๗.ระบบติดตามประเมินผล          | ๕    |
| ๘.ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ | ๖    |

**คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ การจัดการ ติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ**

**๑. วัตถุประสงค์**

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้ การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้ กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรง กับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของ องค์การ บริหารส่วนตำบลจอหอ

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การ บริหารส่วนตำบลจอหอ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของ ทราบกระบวนการศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

**๒. ขอบเขต**

๒.๑ คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนก เรื่อง ซึ่งศูนย์ฯ ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วน ราชการ โดยจะไม่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเอง ทั้งนี้ศูนย์ฯจะดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน อย่างต่อเนื่อง จนได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะและจัดทำรายงานผล

๒.๒ การร้องเรียน แบ่งได้ ๓ กรณี ดังนี้ กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ กรณี ที่ ๒ ส่งมาศูนย์ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ กรณีที่ ๓ ส่งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน โดยตรง

**๓. คำจำกัดความ**

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบน หรือ ประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียนได้ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ

**๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ** การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ

๑. นายองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ เป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริต  
ในกรณีของส่วนราชการ

๓. ผู้อำนวยการกองทุกกอง/หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔. นิติกร มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๕. งานบุคคล ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน

๖. ส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ รายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอกระทำการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ

#### **๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ ดังนี้

(๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

(๒) ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดและดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอหากพบว่า เรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่สำนักงานปลัด งานบุคคลและงานนิติกร

(๓) หน่วยงานงานบุคคล งานนิติกร ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

(๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน

- กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีมีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอน สำเนาแจ้งให้ศูนย์รับเรื่องฯ ทราบภายใน

๑๕ วัน

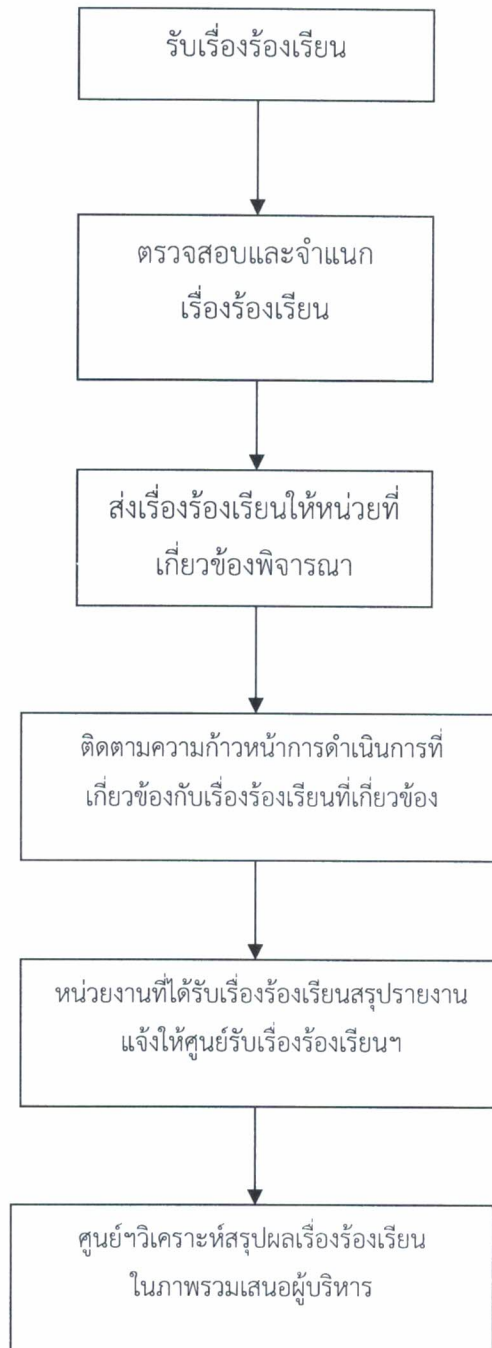
(๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากพบว่ามี ความผิด เช่น ทางอาญา ทางวินัย ทางปกครอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอน

- (๖) ศูนย์ฯ ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ
- กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันทำการและทุกๆ ๓๐ วัน
  - กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการและทุกๆ ๑๕ วัน
  - กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน
- (๗) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและให้สรุปรายงานส่งศูนย์ฯ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน
- (๘) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้ศูนย์ฯ ทราบ
- (๙) ศูนย์ฯ ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และผลความคืบหน้าใน

ภาพรวมของกระทรวงคมนาคม

- กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
  - กรณีข้อมูลครบถ้วน ศูนย์ฯ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป
- (๑๐) ศูนย์ฯ ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที่ ๑๐

แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ



### ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือผลข้อยุติ ภายในทุกวันที่ ๕ ของเดือน และมีการเก็บ รวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

### ช่องทางการร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

| ช่องทาง<br>ที่ | ช่องทางร้องเรียน          | สถานที่ตั้ง/ติดต่อยื่นข้อร้องเรียน  | โทรศัพท์/โทรสาร                                 |
|----------------|---------------------------|---|---|
| ๑              | ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง | ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ<br>๑๐๕ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลจอหอ<br>อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา<br>๓๐๓๑๐ | โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๗๒๐๗๙<br>โทรสาร ๐๔๔-๓๗๒๐๗๙ ต่อ ๒๒ |
| ๒              | ทางไปรษณีย์               | ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ<br>๑๐๕ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลจอหอ<br>อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา<br>๓๐๓๑๐ | โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๗๒๐๗๙<br>โทรสาร ๐๔๔-๓๗๒๐๗๙ ต่อ ๒๒ |
| ๓              | เว็บไซต์                  | <a href="http://www.joho.go.th">www.joho.go.th</a>  | -   |
| ๔.             | สื่อสังคมออนไลน์          | facebook องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ  | -   |