



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ โทร. ๐-๔๕๕๖-๙๙๗๑

ที่ อจ ๗๑๓๐๑/-

วันที่ ๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

เรื่อง การจัดทำแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้กำหนดให้ส่วนราชการทุกแห่ง รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งเข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานเพื่อเป็นการส่งเสริมธรรมาภิบาลและพัฒนาระบบการป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ ได้ดำเนินการจัดแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ รายละเอียดปรากฏตามเอกสาร ที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

๑. เห็นควรแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ทุกกองทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติ
๒. เห็นควรประชาสัมพันธ์แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ให้ประชาชนทราบทางเว็บไซต์หลักของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางแก้วตา อ่อนพันธ์)

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นางขวัญใจ แอนชัยภูมิ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.....

พ.จ.ต.

(วิเชียร มหา)

ปลัด อบต.คำพระ

ความเห็น นายก อบต.คำพระ

(นายอุดร จันทป)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ



แนวทางการดำเนินการ ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ
อำเภอห้วยตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ

<https://www.khumpra-sao.go.th>

จัดทำโดย

ประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต จำนวน ๘ ช่องทาง ได้แก่

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ
- ๒) ไปรษณีย์ ตามที่อยู่ หมู่ ๓ ตำบลคำพระ อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๒๔๐
- ๓) เว็บไซต์"ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ"
<http://www.khumpra-sao.go.th>
- ๔) facebook : อบต.คำพระ อ.หัวตะพาน จ.อำนาจเจริญ
- ๕) เพจ : องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ
- ๖) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ
- ๗) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕-๔๖๔๔๗๑
- ๘) ไลน์ อบต.คำพระ ID : ๐๘๑-๗๙๐๐๔๘๙
- ๙) ทาง E-mail : saraband06370603@dla.go.th

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ ใน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ กระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการ ปฏิบัติงานกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล คำพระ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต จำนวน ๔ ช่องทาง ได้แก่

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ
- ๒) ไปรษณีย์ ตามที่อยู่ หมู่ ๓ ตำบลคำพระ อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๒๔๐
- ๓) เว็บไซต์"ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ"
<http://www.khumpra-sao.go.th>
- ๔) facebook : อบต.คำพระ อ.หัวตะพาน จ.อำนาจเจริญ
- ๕) เพจ : องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ
- ๖) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ
- ๗) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕-๔๖๙๙๗๑
- ๘) ไลน์ อบต.คำพระ ID:๐๘๑-๗๙๐๐๔๘๙
- ๙) ทาง E-mail :saraband06370603@dla.go.th

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ ได้ทบทวนแนวทางการ ปฏิบัติการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ กระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน สอดรับกับ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ หวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วน ตำบลคำพระ โดยดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราช กฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อ ส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจ หน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลคำพระ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทาง เดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น

ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับ ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอความเห็นต่อผู้บริหารท้องถิ่นเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ ๒

แนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ

๑. หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน

๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอัน
เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๔) กระทำความผิดทางวินัย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง มิใช่มีลักษณะเป็นกระแสบางที่มุ่งสร้างความ
เสียหายต่อบุคคล โดยไม่ปรากฏพยานหลักฐานที่ชัดเจน

๑.๒ รายละเอียดของข้อร้องเรียน

ในการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพ
และต้องระบุรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้องเรียน
๒. ช่วงระยะเวลาในการกระทำความผิดของผู้ถูกร้องเรียน
๓. พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ถูกร้องเรียน
๔. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมช่องทางการติดต่อ
๕. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล

๒. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บุคคลภายนอกสามารถทำการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ของรัฐได้ตามช่องทางต่างๆ จำนวน ๙ ช่องทาง ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ
- ๒) ไปรษณีย์ ตามที่อยู่ หมู่ ๓ ตำบลคำพระ อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๒๔๐
- ๓) เว็บไซต์"ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ"
<http://www.khumpra-sao.go.th>
- ๔) facebook: อบต.คำพระ อ.หัวตะพาน จ.อำนาจเจริญ
- ๕) เพจ : องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ
- ๖) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ
- ๗) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕-๔๖๙๙๗๑
- ๘) ไลน์ อบต.คำพระ ID:๐๘๑-๗๙๐๐๔๘๙
- ๙) ทาง E- mail : saraband06370603@dla.go.th

๔. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ รับเรื่อง ร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน ๙ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน

๓) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอ และจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อ ทราบและพิจารณาสั่งการ

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์- ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตอบข้อร้องเรียนและแจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ

๕. ส่วนงานที่รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ส่วนงานที่รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ

๒. คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑. นายกององค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ

๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ

๓. ผู้อำนวยการกองคลัง

๔. ผู้อำนวยการกองช่าง

๕. หัวหน้าสำนักปลัด

๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๖. ระยะเวลาในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กำหนดระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดให้มีการดำเนินการและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและผู้บริหารท้องถิ่น ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๗.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องราว/ร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.คำพระ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง เพจ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไลน์ อบต.คำพระ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง e-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	