



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ้ว
ตำบลบ้านแพ้ว อำเภอพาท้าว จังหวัดเลย

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเผื่อระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักเกณฑ์และเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ผู้ร้องควรรู้	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๒
กระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
แบบคำร้อง	๖

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และขับเคลื่อนและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม อำเภอผาขาว จังหวัดเลย ๔๒๒๔๐ เบอร์โทร ๐-๔๒๘๑-๐๗๖๖

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

๕. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่มหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / facebook / LINE

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการวันหยุด, วันหยุดนชัฏฤกษ์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๒.๐๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

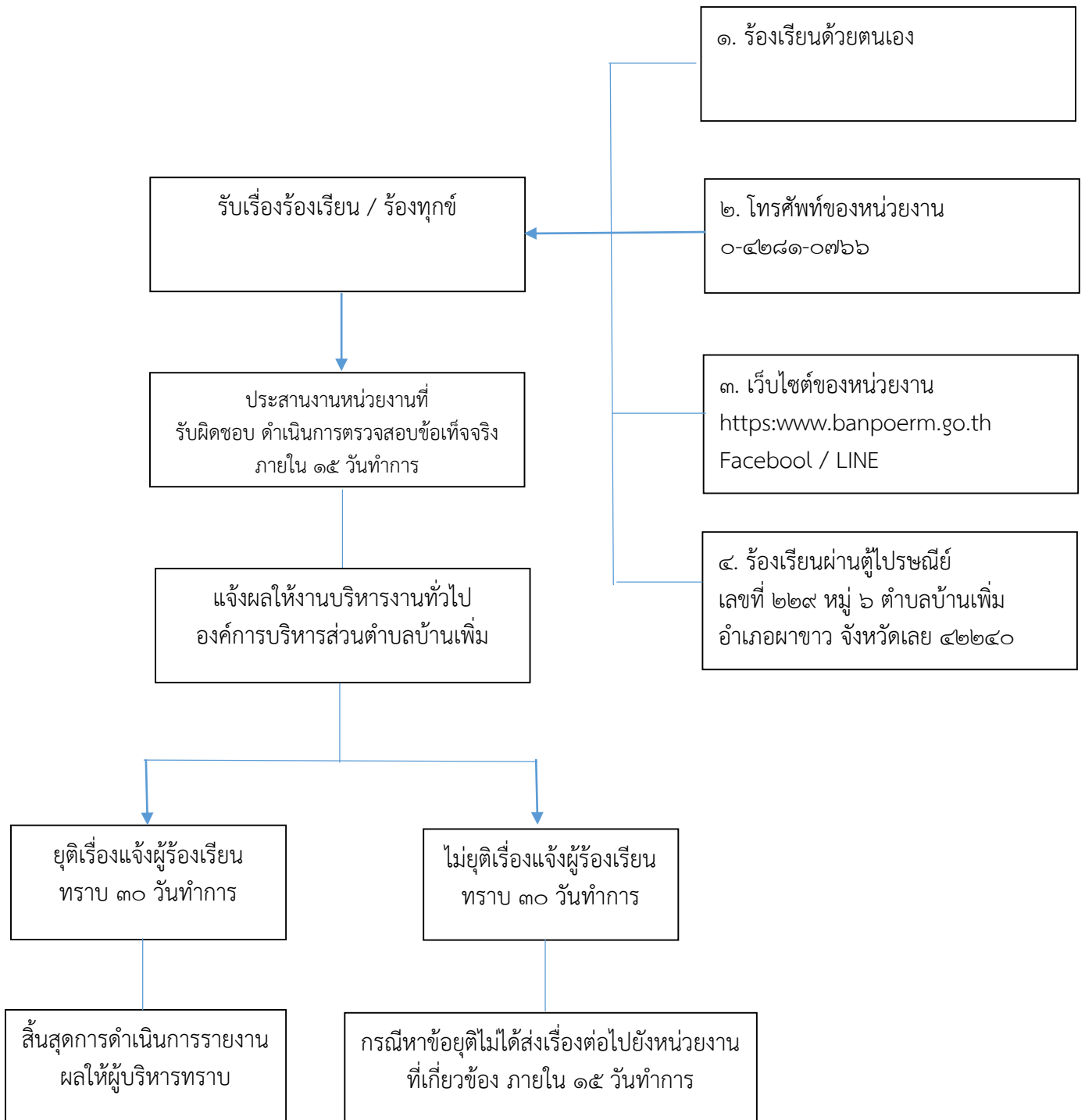
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) ชื่อ – นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- ๓) ช่วงเวลาการกระทำผิดของผู้ถูกร้องเรียน
- ๔) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๕) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๗) ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๙. ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด อบต.บ้านเพิ่ม (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวันวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
โทรศัพท์ของหน่วยงาน ๐-๔๒๘๑-๐๗๖๖	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ ๐-๔๒๘๑-๐๗๖๖
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
เว็บไซต์ของหน่วยงาน https://www.banpoerm.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๒๒๙ หมู่ ๖ ตำบลบ้านเพิ่ม อำเภอดงหลวง จังหวัดเลย ๔๒๒๔๐	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเพิ่ม	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๐. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานบริหารงานทั่วไป จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าพนักงานงานนิติการดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ

๑๖. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ตัวอย่าง -

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

วันที่.....๙.....เดือน. .มกราคม....พ.ศ. .๒๕๖๘...

เรื่อง...ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

ข้าพเจ้า.....นายรักชาติ.....ไทย.....อายุ ๒๕ ปี อยู่บ้านเลขที่ ๑๐๐.....
หมู่ที่.....๑.....ตำบล.....บ้านเพิ่ม.....อำเภอ.....ผาขาว.....จังหวัด.....เลย.....
โทรศัพท์ ๐๘๑-๑๑๑๑-๑๑๑ อาชีพ เกษตรกร เลขที่บัตรประชาชน.....๒ ๒๒๒๒๒๒๒๒๒ ๒๒ ๒.....
ออกโดย.....อำเภอผาขาว.....วันที่ออกบัตร ๑ มกราคม ๒๕๖๗ วันหมดอายุ.....๑ มกราคม ๒๕๗๒.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาคือ เจ้าหน้าที่เรียกรับสินบนในการขออนุญาต
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็น
จริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- | | |
|--|---------------------|
| ๑) สำเนาบัตรประชาชน | จำนวน.....๑.....ชุด |
| ๒) สำเนาทะเบียนบ้าน | จำนวน.....๑.....ชุด |
| ๓) สำเนาภาพถ่ายเกี่ยวกับการเรียกรับสินบนของเจ้าหน้าที่ | จำนวน.....๑.....ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....นายรักชาติ.....ไทย.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....นางสาวรัก.....หน้าที่.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

.....
.....

.....
.....

ลงชื่อ.....
(นางสาวธัญญรัตน์.....ธนะงาน)

ลงชื่อ.....
(นายฉัตรพล.....พุทธจันทร์)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....นายสนธยา.....บุญ.....)

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหากรณี.....
.....
.....

- ๑) สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ชุด
๒) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ชุด
๓) สำเนาภาพถ่ายเกี่ยวกับการเรียกรับสินบนของเจ้าหน้าที่ จำนวน.....ชุด
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

.....
.....

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)