



คู่มือแนวทางปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริต และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม
ตำบลบ้านเพิ่ม อำเภอพนาฯ จังหวัดเลย

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นเป็นมาตรฐานเดียวกันและเกิดความเป็นธรรม แก่ทุกฝ่ายโดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการ ในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
กระบวนการหรือวิธีดำเนินการ	๒
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๒
ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นของลักษณะงาน มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ พร้อมประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปตามด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตามกฎหมาย ไปตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๒. ที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม อำเภอผาขาว จังหวัดเลย ๔๒๒๔๐ เบอร์โทร ๐-๔๒๘๑-๐๗๖๖

๓. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจในการร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ตามกฎระเบียบหน้าที่ ของผู้ดำเนินการร้องเรียนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และเพื่อให้ประชาชนทราบ ขั้นตอนการดำเนินการร้องเรียน วินัย อุทธรณ์ ร้องทุกข์

๔. กระบวนการหรือวิธีดำเนินการ (Process)

๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติให้แจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน สาเหตุ สถานที่เกิดเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดรับเรื่องร้องเรียน

๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วัน วันทำการ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๕. บริการ (Outputs)

- ๕.๑ เรื่องร้องเรียน วินัยอุทธรณ์ และเรื่องร้องทุกข์ได้ข้อยุติ
- ๕.๒ สร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๖. ผู้รับบริการ (Customers)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

๗. ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders)

- ๗.๑ บุคลากรในสังกัด
- ๗.๒ ประชาชน

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องการร้องเรียนการทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำเบื้องต้นและใช้ข้อความสุภาพประกอบด้วย
 - ๑) ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ยื่นเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนต่อไปได้
 - ๔) ระบุพยานเอกสารหรือพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 ๓. เป็นเรื่องที่ยื่นเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิว
๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งระหว่างสิทธิของบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๙. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	หมายเหตุ
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด อบต.บ้านเพิ่ม (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
โทรศัพท์ของหน่วยงาน ๐-๔๒๘๑-๐๗๖๖	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ ๐-๔๒๘๑-๐๗๖๖
เว็บไซต์ของหน่วยงาน https://www.banpoerm.go.th	ทุกวัน	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๒๒๙ หมู่ ๖ ตำบลบ้านเพิ่ม อำเภอ ผาขาว จังหวัดเลย ๔๒๒๔๐	ทุกวัน	

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

