



# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น  
อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

# คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะกับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบและในขณะเดียวกันก็ต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ เพื่อเป็นมาตรการควบคุม และส่งเสริม คุณธรรมจริยธรรมของพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกส่วนราชการให้ปฏิบัติงานโดยให้บริการสาธารณะแก่พี่น้องประชาชนเป็นไปด้วยความสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การกำหนดมาตรการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับคำร้องเรียนการทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น โดยได้กำหนดรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับ ที่มา สถานที่ หน้าที่ความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ คำจำกัดความ ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต นอกจากนี้ยังกำหนดหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานเพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

## สารบัญ

### หน้า

|                                                              |   |
|--------------------------------------------------------------|---|
| หลักการและเหตุผล                                             | ๑ |
| การจัดตั้งศูนย์ ที่ตั้ง หน้าที่ความรับผิดชอบ                 | ๑ |
| วัตถุประสงค์                                                 | ๑ |
| คำจำกัดความ                                                  | ๑ |
| ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส                               | ๒ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                         | ๒ |
| หลักเกณฑ์ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต | ๓ |
| การรายงานผล                                                  | ๔ |
| แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต               | ๔ |
| แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส                                    | ๕ |

# คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

## ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

## ๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

๓. สถานที่ตั้ง ๒๔ หมู่ที่ ๑ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

๔. หน่วยงานรับผิดชอบ งานกฎหมายและคดีสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

## ๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

“ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่มีผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

**๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น
- ๒) เว็บไซต์ [www.banthan.go.th](http://www.banthan.go.th)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๓๓๐๖๙๒๒ ต่อ ๘๑๘๔
- ๔) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น
- ๕) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ๒๔ หมู่ ๑ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๘๐)
- ๖) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น
- ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

**๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่นแจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

**๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่นจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                      | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ | หน่วยงานรับผิดชอบ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------|-------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง                                                                           | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ  | สำนักปลัด         |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.banthan.go.th">www.banthan.go.th</a>               | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ  | สำนักปลัด         |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๓๓๐๖๙๒๒ ต่อ ๘๑๘๔                                             | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑ วันทำการ  | สำนักปลัด         |
| ร้องเรียนทางเพจ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น              | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑ วันทำการ  | สำนักปลัด         |
| ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ๒๔ หมู่ ๑ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๘๐) | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ  | สำนักปลัด         |
| ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น                                 | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑ วันทำการ  | สำนักปลัด         |
| สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น                                                      | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑ วันทำการ  | สำนักปลัด         |

## ๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑๐.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทาง แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวน ได้

### ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

๑๐.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ใน การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

### ๑๐.๕ ข้อยกเว้นกรณีคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้ ไม่ให้รับไว้พิจารณา

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้พิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์การอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

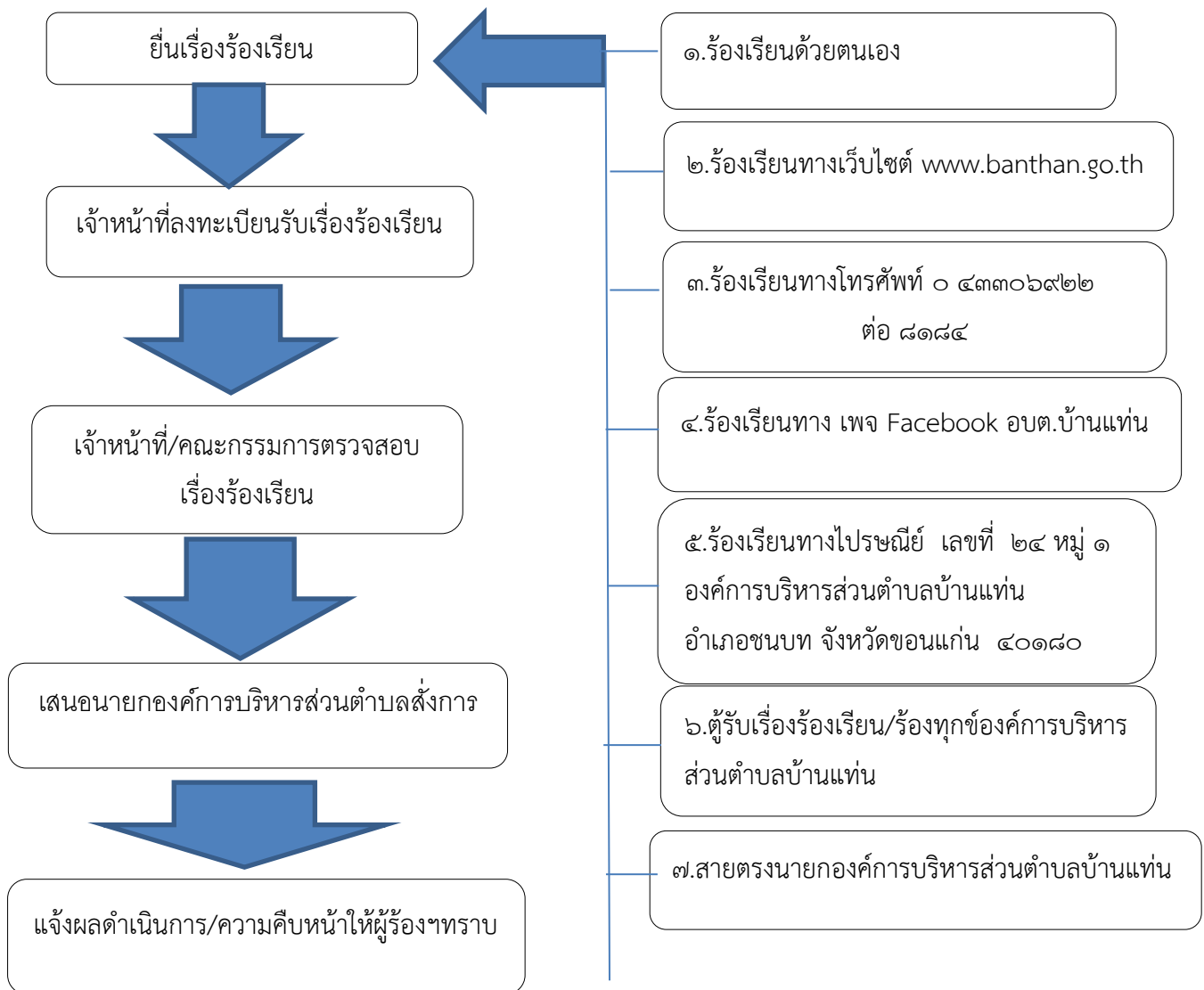
/๒) หากเรื่องร้องเรียน....

- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

**๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

- ๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลบ้านแท่นทราบทุกไตรมาส
- ๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น**



/แบบคำร้อง....

แบบคำร้อง/แจ้งเบาะแสการทุจริต ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การกระทำการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และ  
แก้ไขปัญหานี้ในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง

ทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)