



**คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น
อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น**

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะกับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบและในขณะเดียวกันก็ต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ เพื่อเป็นมาตรการควบคุม และส่งเสริม คุณธรรมจริยธรรมของพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกส่วนราชการให้ปฏิบัติงานโดยให้บริการสาธารณะแก่พี่น้องประชาชนเป็นไปด้วยความสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ซึ่งสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การกำหนดมาตรการดำเนินการเพื่อป้องกันการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางใน การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับคำร้องเรียนการทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น โดยได้กำหนดรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับ ที่มา สถานที่ หน้าที่ความ รับผิดชอบ วัตถุประสงค์ คำจำกัดความ ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต นอกจากนี้ ยังกำหนดหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานเพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

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 ของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

๓. สถานที่ตั้ง ๒๔ หมู่ที่ ๑ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

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

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น
- ๒) เว็บไซต์ 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/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น
- ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่นแจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามามายังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.banthan.go.th	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๓๓๐๖๙๒๒ ต่อ ๘๑๘๔	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเพจ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ๒๔ หมู่ ๑ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๘๐)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทาง แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๒ ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

๑๐.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง 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/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
- ๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

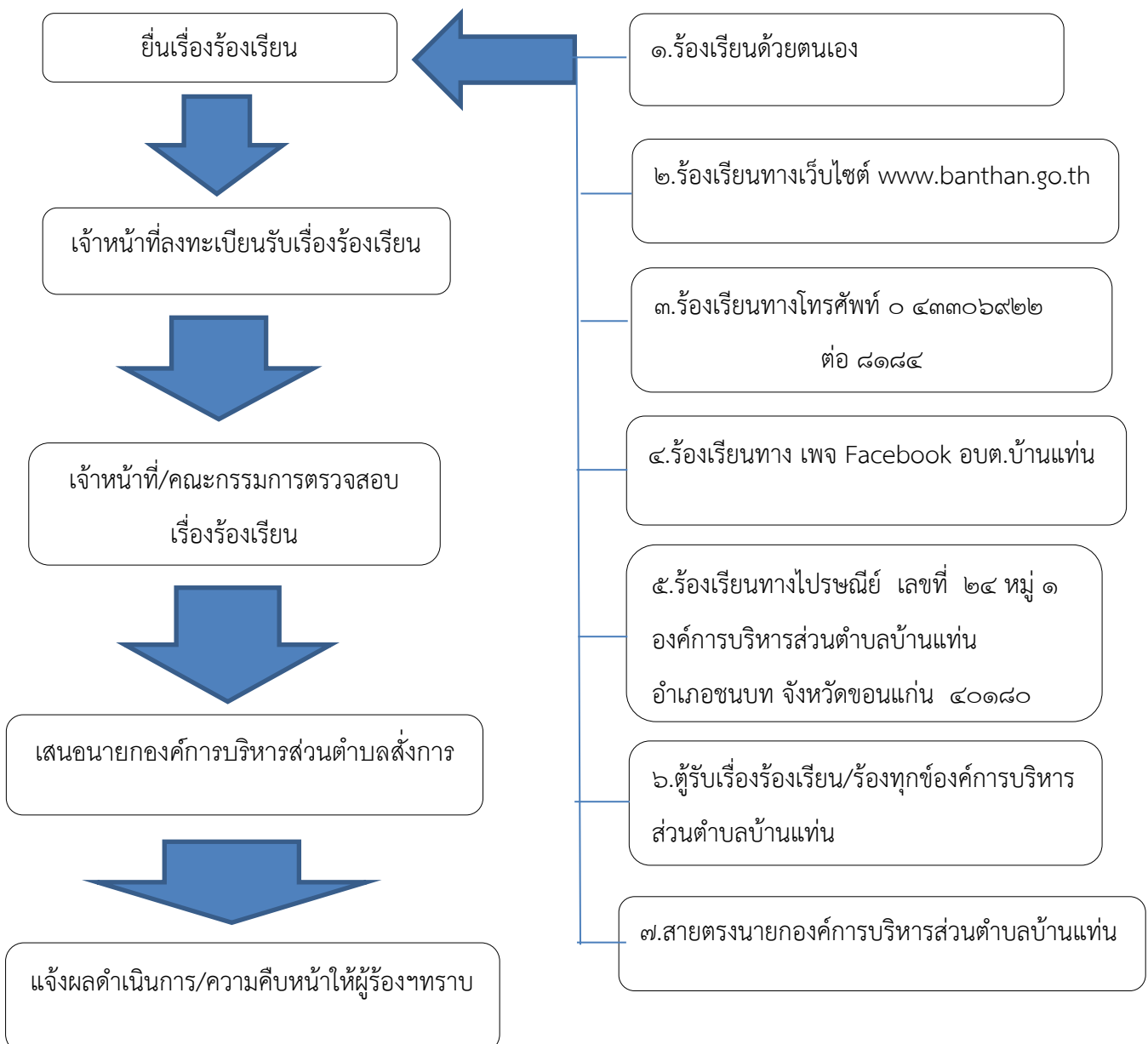
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

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

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น



แบบคำร้อง/แจ้งเบาะแสการทุจริต ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

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

การกระทำการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการโดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)