



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โดย

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง
อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริต

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จัดให้มีการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริการอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ทราบถึงกระบวนการในการปฏิบัติงานและเกิดความเชื่อมั่นในระบบการจัดการเรื่องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง
5. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

3. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป - ผู้รับบริการ ประกอบด้วย - หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือ บุคคล/นิติบุคคล * หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วน ราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน / หมู่บ้านเขตพื้นที่ตำบล บ้านดง
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น /การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook อบต.บ้านดง ต.บ้านดง อ.ชาติตระการ
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน การละเว้นหรือเลือกปฏิบัติ การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมส่อไปไหนทางทุจริต เป็นต้น
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

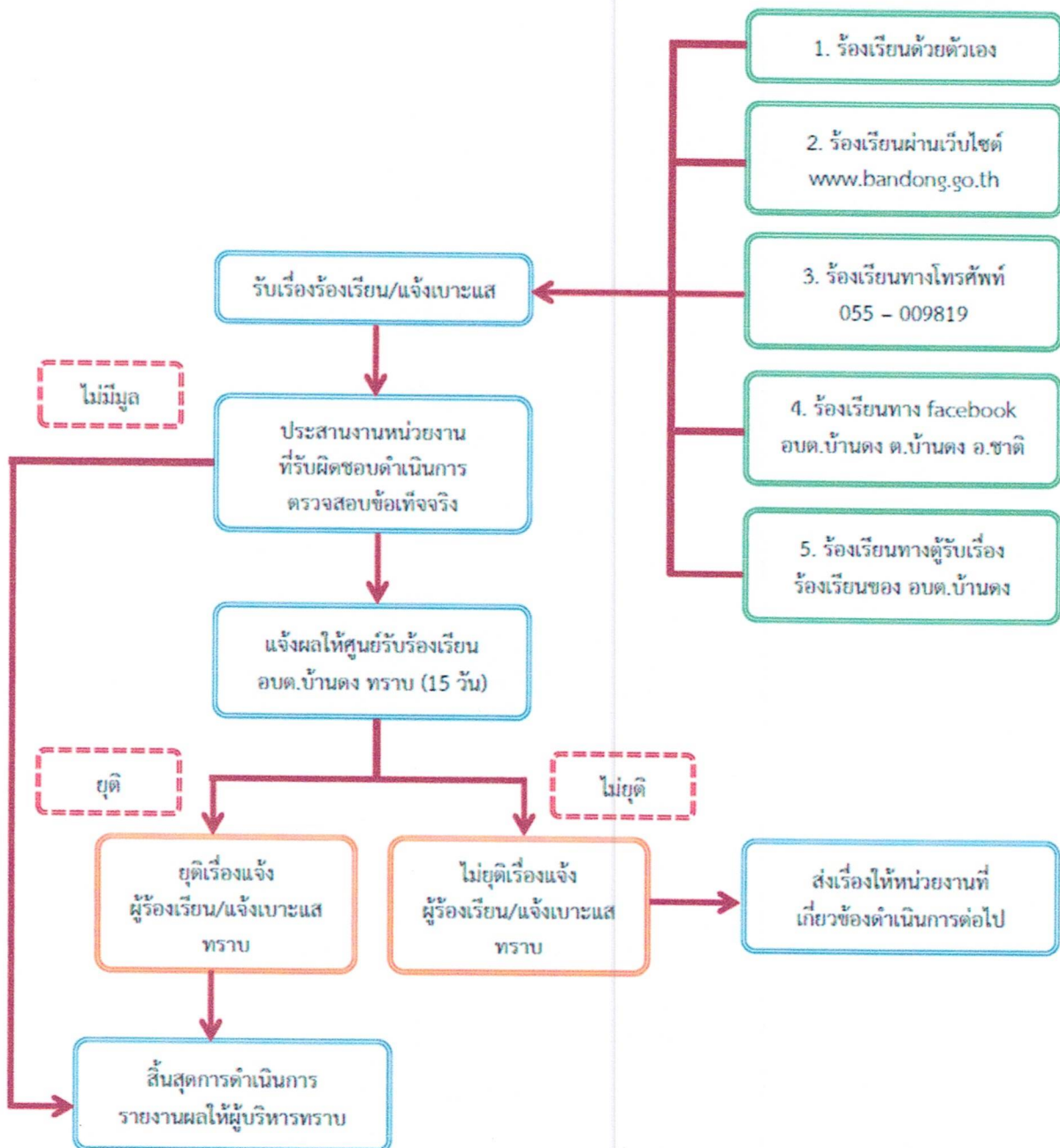
4. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
2. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
3. ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรม ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามี ข้อมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
4. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

5. ช่องทางการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก
2. สายด่วน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง หมายเลข 093 – 2133749
3. สายด่วน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง หมายเลข 091 – 7741249
4. ทางไปรษณีย์ ส่งถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง เลขที่ 888 หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก
5. โทรศัพท์หมายเลข 055 - 009819 หรือโทรสาร 055 - 009820
6. ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง
7. เว็บไซต์ : www.bandong.go.th
8. E – mail : bandong055009819@gmail.com
9. Facebook : อบต.บ้านดง ต.บ้านดง อ.ชาติตระการ จ.พิษณุโลก

6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต



หมายเหตุ รวมระยะเวลาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งหมด จำนวน ๑๘ วัน และแจ้งความก้าวหน้าผลการดำเนินงานให้กับผู้ร้องเรียนทราบ จำนวน ๑๕ วัน

7. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน 9 ขั้นตอน ดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ 1	รับเรื่องร้องเรียน	1 วันทำการ	- งานธุรการ - งานนิติการ
ขั้นตอนที่ 2	วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน หรือเบาะแสที่ได้รับแจ้ง		
ขั้นตอนที่ 3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สรุปเนื้อหา/ความเห็นรายงานให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา	1 วันทำการ	-หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ประสานแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบ ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง - กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง 3 วัน - กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน 5 วัน		-หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 5	- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งที่ 1 ให้รายงานภายใน 5 วันทำการ - ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	5 วันทำการ	
ขั้นตอนที่ 6	- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งที่ 2 ให้รายงานภายใน 3 วันทำการ	3 วันทำการ	
ขั้นตอนที่ 7	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	1 วันทำการ	- งานนิติการ
ขั้นตอนที่ 8	การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ตรวจสอบตามขั้นตอนที่ 4 ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ - กรณียุติเรื่อง จัดเก็บเรื่องในแฟ้มเอกสาร - กรณีไม่ยุติ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมต่อไป	7 วันทำการ	- งานนิติการ
ขั้นตอนที่ 9	ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสทราบ	15 วันทำการ	- งานนิติการ

8. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 055-009819 ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

9. ระบบการติดตามและประเมินผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง จะนำ ข้อร้องเรียน/เบาะแส นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ ซึ่งข้อมูลได้จากการรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และการประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน และหากประเมินแล้วอยู่ในช่วงเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาจต้องมีการเรียกประชุมเพื่อหารือร่วมกัน และนำเรียนต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสิ่งการต่อไป

แบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

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

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอ
ส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ดังนี้

1).....จำนวน.....ชุด

2).....จำนวน.....ชุด

3).....จำนวน.....ชุด

และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)