



**คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์**

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกันเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ทั้งนี้เพื่อให้การตัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ ตามภารกิจองค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๔
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริต	๖
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๘
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๙
มาตรฐานงาน	๙
แบบคำร้อง	๙

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ จากช่องทางร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอีसानเขต หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอีสานเขต

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

"การดำเนินการ" หมายถึง การจัดการเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งที่อยู่ชัดเจน

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อกับตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ <https://www.esanket.go.th/> และ เฟสบุ๊ก: <https://www.facebook.com/esanket>

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

- เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
- เปิดให้บริการวันหยุด, วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๒.๐๐ น.
- เปิดให้บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน

๘.๑ แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอีสานเขต

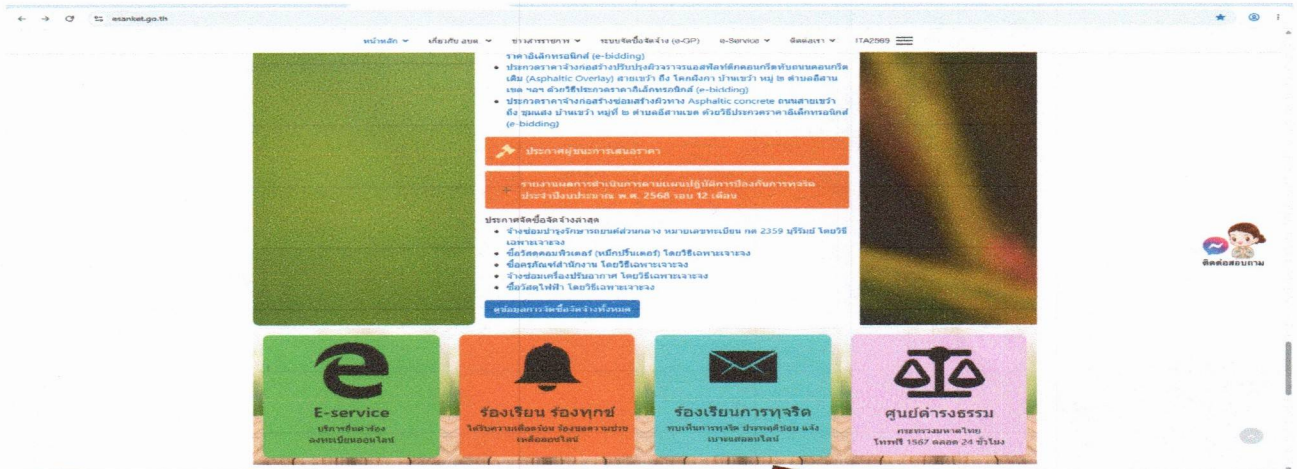
๘.๒ ทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลอีสานเขต อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

๘.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๑๙๒-๕๓๔

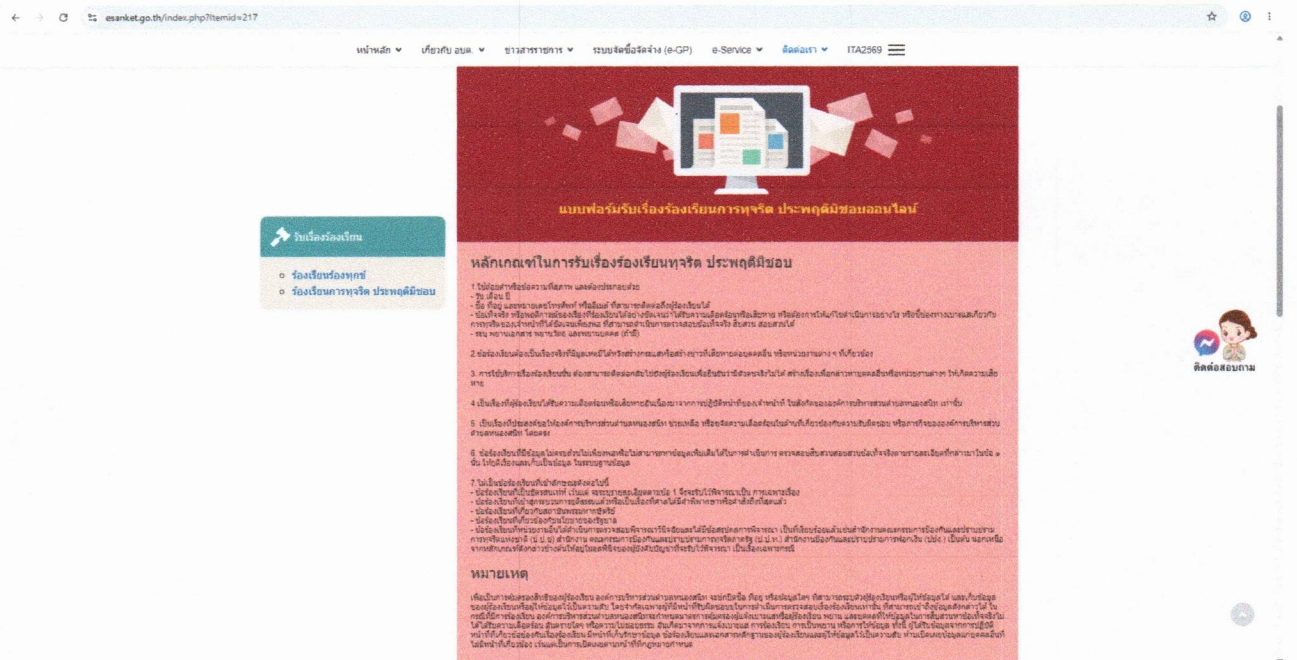
๘.๔ ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลอีสานเขต

๘.๕ เว็บไซต์ <https://www.esanket.go.th/> องค์การบริหารส่วนตำบลอีสานเขต





แบนเนอร์ไอคอนช่องทางร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ในกรณีที่มีการร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลอีสานเขตจะกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริงไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใดๆ หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดมาจากการแจ้งเบาะแสดำเนินการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล แก่องค์การบริหารส่วนตำบลอีสานเขต หากองค์การบริหารส่วนตำบลอีสานเขตเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนหรือความไม่ปลอดภัยต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

๘.๖ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลอีสานเขต:<https://www.facebook.com/esanket>

๘.๗ สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอีสานเขต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๑๙๒-๕๓๔

๙. ขั้นตอนกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน

๙.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลอีสานเขต รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

๙.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปรายงานเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๙.๔ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

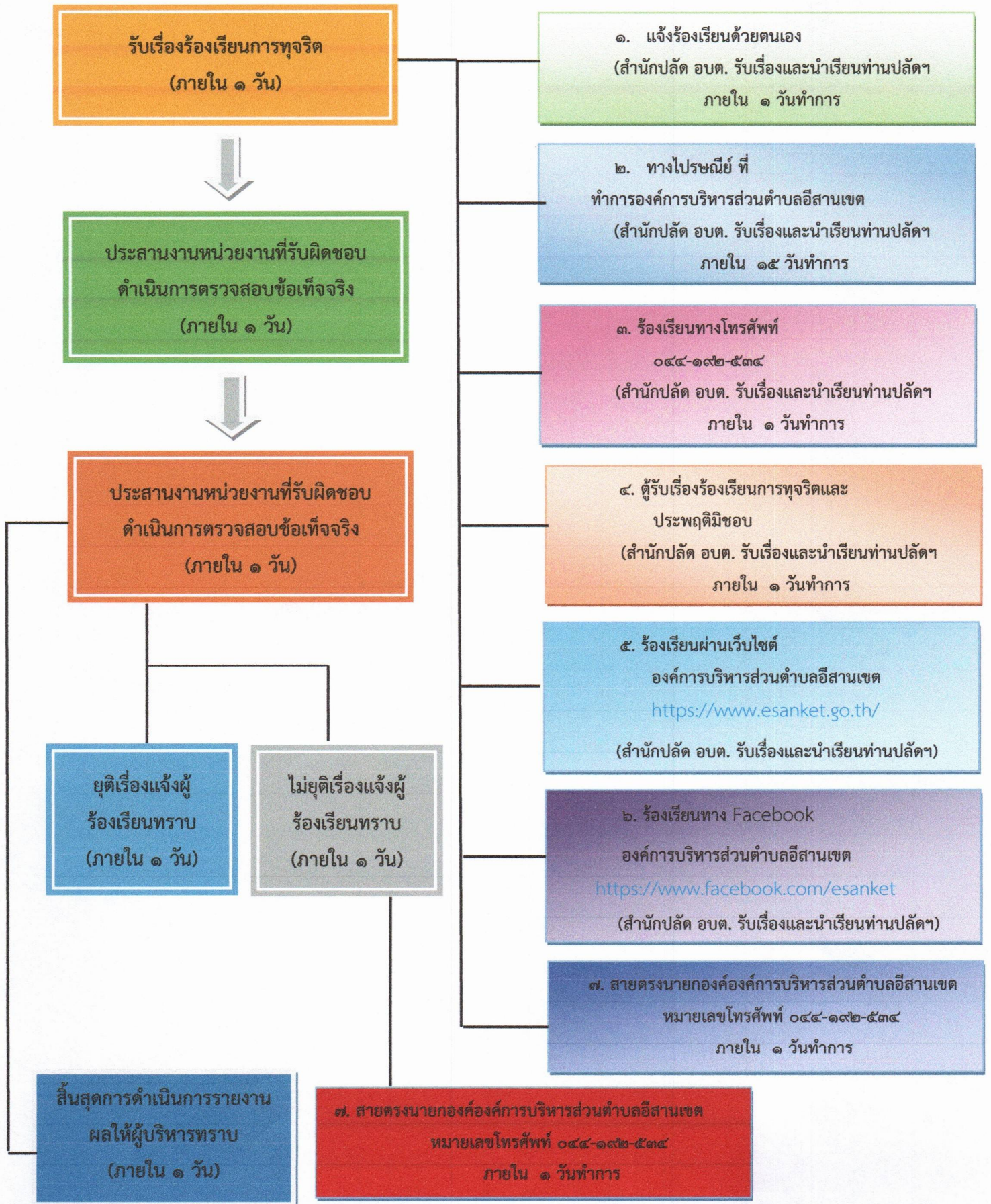
๙.๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๙.๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๗ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๙.๘ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๑๐ แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ทุกกรณีที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ (คุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส)

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียนการทุจริตเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง (สำนักปลัดฯรับเองและนำเรียนท่านปลัดฯ)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓-๕ วันทำการ	
๒. ทางไปรษณีย์ (สำนักปลัดฯรับเองและนำเรียนท่านปลัดฯ)	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (สำนักปลัดฯรับเองและนำเรียนท่านปลัดฯ)	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓-๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านตัวร้องเรียน (สำนักปลัดฯรับเองและนำเรียนท่านปลัดฯ)	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓-๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.esanket.go.th/ (สำนักปลัดฯรับเองและนำเรียนท่านปลัดฯ)	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓-๕ วันทำการ	
๖. ร้องเรียนทางสื่อโซเชียล Facebook https://www.facebook.com/esanket (สำนักปลัดฯรับเองและนำเรียนท่านปลัดฯ)	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓-๕ วันทำการ	
๗. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล อิสานเขต ๐๔๔-๑๙๒-๕๓๔	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓-๕ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักเกณฑ์ในการร้องเรียน

๑๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่และบุคลากร ของ องค์การบริหารส่วนตำบลอิสานเขต ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

ข้อร้องเรียน

๑๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง มิใช่มีลักษณะกระแสข่าวที่มุ่งสร้างความเสียหายแก่บุคคล โดยไม่ปรากฏพยานหลักฐานที่แน่นอน

๑๑.๓. ข้อร้องเรียนให้ใช้คำสุภาพ และต้องระบุรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับต่อกลับ

- ชื่อผู้ถูกร้องเรียน

- การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำดังกล่าว

- คำขอของผู้ร้องเรียน

- ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

- ระบุวันเดือนปีที่เกิดเหตุ และวันเดือนปีที่ร้องเรียน

- ระบุพยานเอกสาร , พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ให้ครบถ้วน

๑๑.๔. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๕. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลอิสานเขต

๑๑.๖. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลอิสานเขต

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑๓.๑ หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง **ภายใน ๓-๕ วัน** นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสำเนาให้สำนักปลัด อบต. จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๑๓.๒ หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบ **ภายใน ๓-๕ วัน** นับแต่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑) การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒) กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลอีสานเขตดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จ **ภายใน ๑๕ วัน** ทำการ

๑๖. แบบคำร้อง

- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลอีสาณเขต

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลอีสาณเขต

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลอีสาณเขต

พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหากรณี

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุก

ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ผ่านเว็บไซต์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลอีสานเขต

<https://www.esanket.go.th/>

