

คู่มือ/แนวทาง

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง
อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

บทบาทหน้าที่ในการดำเนินการสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประสาน เรงรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๑.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑.๔ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

ก. ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน

ข. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

ค. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏการณ์อย่างชัดเจนว่ามีมูลเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานอย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

ง. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลโคกสำราญ

๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

(ก) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

(ข) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

(1) รายละเอียดของข้อมูล que ผู้ร้องควรรู้
เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล
ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด
พฤติการณ์การทุจริตและประพดติมิชอบ

๓. ช่องทางการร้องเรียน

๓.๑ ส่งข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ เลขที่ ๒๐๐ หมู่ที่ ๗ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแสต จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๑๐

๓.๒ ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๓ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓.๔ ทางไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓.๕ โทรศัพท์ ๐ - ๔๓๐๐ - ๐๔๑๑

๓.๖ โทรสาร ๐ - ๔๓๐๐ - ๐๔๑๑

๓.๗ ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง : [http:// www.tambon-nongsang.org](http://www.tambon-nongsang.org)

๓.๘ ทาง Email องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง : nongsang@gmail.com

๓.๙ ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแสต จังหวัดขอนแก่น

(2) ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๑.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๔.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๑.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ
ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๔.๑.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๔.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๓ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

(3) ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่อง
ร้องเรียน

การทุจริตประจำปี

๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักปลัด อบต.	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา ๗ วัน	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักปลัด อบต.	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา ๗ วัน	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๐๐-๐๔๑๑	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักปลัด อบต.	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา ๗ วัน	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักปลัด อบต.	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา ๗ วัน	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักปลัด อบต.	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา ๗ วัน	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักปลัด อบต.	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา ๗ วัน	



(4) ส่วนงานที่รับผิดชอบ



(5) ระยะเวลาดำเนินการ