



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน



จัดทำโดย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเราเองเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

จัดทำโดย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการมอบหมายผู้รับผิดชอบ	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๕
ตัวอย่าง หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ	๖
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๗

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑ -๒๕๘๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และกำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)" ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวุ่นเป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวุ่น ที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวุ่น มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนหมายถึงความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวุ่น เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวุ่น

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตของ เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวุ่น

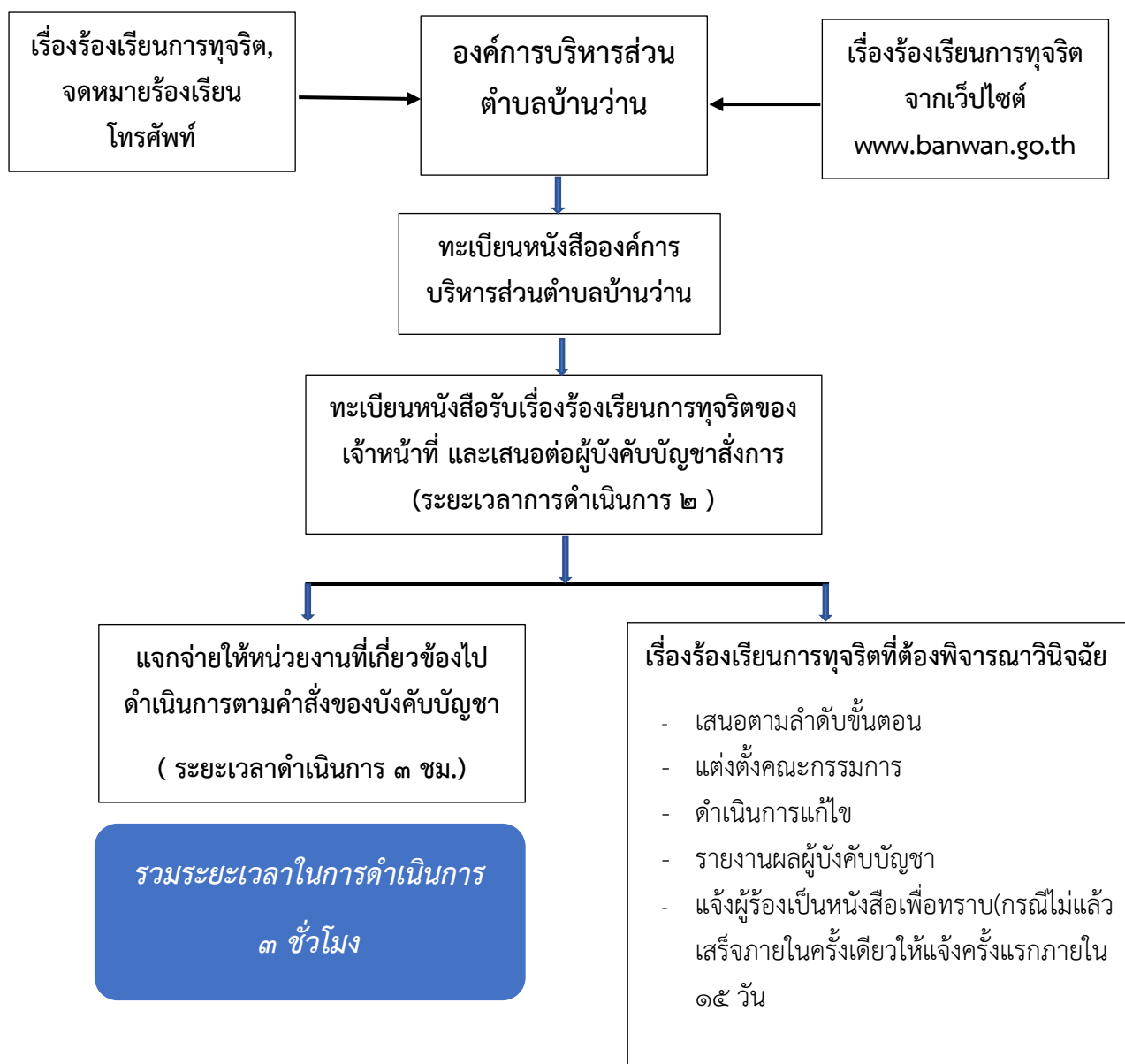
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวุ่น

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน
- ๒) ทางไปรษณีย์ (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน ม.๒ ต.บ้านวาน อ.ท่าบ่อ จ.หนองคาย ๔๓๑๑๐)
- ๓) ทางโทรศัพท์ (เบอร์โทร ๐-๔๒๐๑-๔๗๐๖)
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน
- ๕) เว็บไซต์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน (<https://www.banwan.go.th/index.php>)
- ๖) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน
(<https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๙๐๐๓๗๓๗/๐๕๒๕>)
- ๗) สายตรงนายกฯ เบอร์โทร (๐๙๑- ๐๖๕๑๐๗๘)

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงานร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน

๒) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน เพื่อความสะดวกในการประสานงานกรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่มายัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนข้อร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานนิติการ/ สำนักปลัด	ภายใน ๑ เดือน	
ทางไปรษณีย์ ๔๓๑๑๐ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน อำเภอท่าบ่อ	ทุกครั้ง	งานนิติการ/ สำนักปลัด	ภายใน ๑ เดือน	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๐๑-๔๗๐๖	ทุกวันทำการ	งานนิติการ/ สำนักปลัด	ภายใน ๑ เดือน	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ.องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน	ทุกวันทำการ	งานนิติการ/ สำนักปลัด	ภายใน ๑ เดือน	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.banwan.go.th	ทุกวันทำการ	งานนิติการ/ สำนักปลัด	ภายใน ๑ เดือน	
Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน	ทุกวันทำการ	งานนิติการ/ สำนักปลัด	ภายใน ๑ เดือน	
สายตรงนายกฯ เบอร์โทร (๐๙๑- ๐๖๕๑๐๗๘)	ทุกวันทำการ	งานนิติการ/ สำนักปลัด	ภายใน ๑ เดือน	

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑.๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
 - ๑.๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
 - ๑.๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวน
 - ๑.๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๒) ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว หรือเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน
- ๔) เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ๕) ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๕.๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหรือหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน ต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะได้รับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ๕.๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
 - ๕.๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่ถูกกฎหมายกำหนดเป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา
 - ๕.๔) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักงานให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรงให้รายงานผู้รับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองการบริหารส่วนตำบลบ้านวุ่น

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้ให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๒. ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒) พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓) ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐)

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อผู้ร้องเรียน.....

นามสกุล.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด.....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ:.....

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการทุจริต.....

.....

.....

.....

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....สกุล.....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

**ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

แบบฟอร์มช่องทางการร้องเรียนการทุจริตผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน

<https://www.banwan.go.th/index.php?show=menu&file=detail&id=๓๖๙>



ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เลขสาร: 05/01/2567 หมายเลข : สำเนาปิด

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

paramet.20022538@gmail.com สืบบัญชี

ดู ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ชื่อผู้ส่ง *

คำตอบของคุณ

อีเมลผู้ส่ง *

คำตอบของคุณ

เบอร์โทรศัพท์ *

คำตอบของคุณ

เรื่องร้องเรียน *

คำตอบของคุณ

ชื่อความ *

Webmail

<http://www.banwan.go.th>

ข้อมูล ita

One Stop Service (OSS)

เมนู

- หน้าแรก
- ประชาสัมพันธ์
- ประกาศสงเคราะห์
- ติดต่อเรา
- Q&A
- ช่องทางร้องเรียนการทุจริต
- แจ้งเบาะแสการทุจริต
- E-Service