**แนวทางปฏิบัติการจัดการ**

**รับเรื่องราวร้องเรียนทุจริต/แจ้งเบาแส**

**ด้านการทุจริต และ ประพฤฒิมิชอบ**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563**

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต**

**องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ**

**อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**

**คำนำ**

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรการเดียวกัน

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ**

**สารบัญ**

เรื่อง หน้า

[หลักการและเหตุผล ๑](#_Toc40130650)

[วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ ๑](#_Toc40130651)

[การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ ๑](#_Toc40130652)

[กรณีข้อร้องเรียนการทุจริต ๒](#_Toc40130653)

[สถานที่ตั้ง ๒](#_Toc40130654)

[คำจำกัดความ ๔](#_Toc40130655)

[แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๖](#_Toc40130656)

[ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๗](#_Toc40130657)

[การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่างๆ ๗](#_Toc40130658)

[การบันทึกข้อร้องเรียน ๗](#_Toc40130659)

[การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริต และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ทราบ ๗](#_Toc40130660)

[การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ๘](#_Toc40130661)

[การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ ๘](#_Toc40130662)

[มาตรฐานงาน ๘](#_Toc40130663)

[แบบฟอร์ม ๘](#_Toc40130664)

[ภาคผนวก ๙](#_Toc40130665)

[แบบคำร้องเรียนการทุจริตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ ๑๐](#_Toc40130666)

**บทที่ ๑**

**บทนำ**

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ**

# **๑.หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์ สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริหารที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับหนังสือสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น เรื่อง การประชุมชีแจ้งรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparence Assessment - ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparence Assessment –( ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ

# ๒.**วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

1) เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การาบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓) เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอยางมีประสิทธิภาพ

๔) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อทราบกระบวนการ

๕) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

# **๓.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ**

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่ออยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพล และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียน จัดตั้งให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**๔.ขอบเขต**

**๑.กรณีร้องเรียนทั่วไป**

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทของงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่น ปรึกษากฎหมาย ขออนุมัติริ/อนุญาต ขอร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การาบริหารส่วนตำบลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ โทรศัพท์ ๐๔๒-๔๔๕๑๑๔

# **๒.กรณีข้อร้องเรียนการทุจริต**

๒.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓. แยกประเภทงานร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ / ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต ขอร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับกรติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ โทรศัพท์ ๐๔๒ ๔๔๕๑๑๔

# **๕.สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ ตำบลบ้านเดื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

**๖.หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**บทที่ ๒**

**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการทุจริต**

# **คำจำกัดความ**

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

* ผู้รับบริการ ประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล
* \*หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานนำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน
* \*เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลุกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น รวมทั้งผู้ซึ่งได้แต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ
* บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานรัฐ
* ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
* ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
* ผู้ค้ากับหน่วยงานรัฐ
* ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่รัฐ

“ผู้ทีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ เช่น

* ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
* การร้องเรียน เกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

“คำร้องเรียน” หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียน มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียด อย่างชัดเจนหรือมี นัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับ การแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต**

* ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.bandua.go.th](http://www.bandua.go.th)
* ทางเฟสบุ๊คของหน่วยงาน http//www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
* ทางอีเมล์ของหน่วยงาน banduasao@gmail.com
* ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒ ๔๔๕๑๑๔
* ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านเดื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย 43110
* ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ
* ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

**บทที่ ๓**

# **แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/การทุจริตทราบ**

**(๑๕ วัน)**

**ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/การทุจริตทราบ**

**(๑๕ วัน)**

ไม่ยุติยุติ

ยุติ

**สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ**

**แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ**

**(๑๕ วัน)**

**รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต**

**ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง**

**๔.ร้องเรียนผ่านทาง facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ**

http//www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

**๓.ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒ ๔๔๕๑๑๔**

**๑.ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ**

**๒.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ**

**www.bandua.go.th**

**บทที่ ๔**

# **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน

๘.๑.การจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริตของประชาชน

๘.๒.การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓.แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

# **๑๐.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุก ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์  องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์  ๐๔๒ - ๔๔๕๑๑๔ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง facebook | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |

# **1.1.การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑๐.๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต โดยมีรายละเอียด ชื่อสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต

# **๑๒.การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริต และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ทราบ**

๑๒.๑.กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานงานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒.ข้อร้องเรียนการทุจริต ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓.ข้อร้องเรียนการทุจริต ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔.ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

# **๑๓.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

# **๑๔.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

๑๓.๑.ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒.ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

# **๑๕.มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริต ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

# **๑๖.แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

**๑๗.จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ

* หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒ ๔๔๕๑๑๔
* หมายเลขโทรสาร ๐๔๒ ๔๔๕๑๑๔

## ภาคผนวก

## แบบคำร้องเรียนการทุจริตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ

อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

วันที่……………….เดือน……………………………….พ.ศ………………………..

เรื่อง……………………………………………………………………………………………

เรียน…………………………………………………………………………………………..

ข้าพเจ้า……………………………………………………………อยู่บ้านเลขที่…………หมู่ที่…..…..ตำบล…………………….

อำเภอ……………………………..จังหวัด……………………………..โทรศัพท์……………………………….อาชีพ……………………………………

ตำแหน่ง………………………………………….เลขที่บัตรประชาชน……………………………………………………………………………………….

ออกโดย………………………………………………..วันที่ออกบัตร…………………………………….บัตรหมดอายุ…………………………………

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ พิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบ หรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสาร หลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑……………………………………………………………………..จำนวน…………………………………………แผ่น

๒……………………………………………………………………..จำนวน…………………………………………แผ่น

๓……………………………………………………………………..จำนวน…………………………………………แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ…………………………………………………………..

(……………………………………………………………………..)

ตำแหน่ง…………………………………………………………………………..

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์