



คู่มือ

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤตินิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่

โทร ๐๔๓-๙๘๔๐๖๐

เว็บไซต์ www.boyailocal.go.th

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ฉบับนี้ จัดขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การมีส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานงานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ได้จัดทำคู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ เพื่อเป็นวิธีงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์/ร้องเรียน ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่	๒
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
ขอบเขตการร้องเรียนการทุจริต	๔
หัวข้อวัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๕
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
แผนผังการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน	๘
การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริต	๘
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๘
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๘
มาตรฐานงาน	๙
แบบฟอร์ม	๙
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริต	

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วน ตำบลบ่อใหญ่ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปราม การทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหาร ราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่า ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Index)

กอปรกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ(Integrity and Transparency Assessment:ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้สอดคล้องกับ ภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอำนาจ หน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละ เว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วน ราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบ่อใหญ่เพื่อให้แนวทางการ ดำเนินงานเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหา ของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่าง สูงสุด และยั่งยืนต่อไป

/๒. วัตถุประสงค์

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิด ธุรกรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิ ชอบใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด ระเบียบ กฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการใน การปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ ได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตาม นโยบายรัฐบาลซึ่งได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภาคีรัฐและมีเจตนารมณ์ในการ ดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีคุณธรรม โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและ ผู้มีส่วนได้เสียตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี เพื่อให้ สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่ได้กำหนดดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวาง ระบบในการป้องกันการรับ สิ้นบนทุกรูปแบบ เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถป้องกันการรับสินบนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพ ผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสดการ ทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ จึงได้ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง บุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความ เดือดร้อนจากการ ร้องเรียน จัดตั้งให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของ ประชาชน

/๔.บทบาทหน้าที่....

๔.บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อนนโยบายและ มาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตป้องกัน รวมทั้งบูรณาการการเชื่อมโยงกับ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของส่วน ราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิ ชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบาย ของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่ใน ส่วนราชการ

๔) คำนึงจรรยาบรรณตามประมวลจรรยาบรรณข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การคุ้มครองจรรยาบรรณกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบและการ คุ้มครองจรรยาบรรณ เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕.ขอบเขตการร้องเรียนการทุจริต

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒. ดำเนินงานการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับ

บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๓. กรณีข้อร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ่อใหญ่ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะ ดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อ ให้กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

๔. กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการ ติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับ จากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราว ร้องเรียน โทร๐๔๓-๘๘๔๐๖๐

/๖.คำจำกัดความ

๖.คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่รับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ” /เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล
“หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน
“ “เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่มาจะเป็นการแต่งตั้งฐานะเป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้แต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ
-บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
-ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
-ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
-ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
-ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการเช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่
“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
“ผู้ร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อกับตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book
“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
“ข้อร้องเรียน” หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ เช่น
-ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน
-การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
หรือระบบการรับคำร้องเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

๗.ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๑) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ หมู่ที่ ๓ ตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๓๐

-หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่

-[https://www.bogailocal .go.th](https://www.bogailocal.go.th)

๓) เฟซบุ๊ก "องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่"

๔). ทางโทรศัพท์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ หมายเลข ๐๔๓-๙๘๔๐๖๐

๕) ร้องเรียนผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ข้อร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

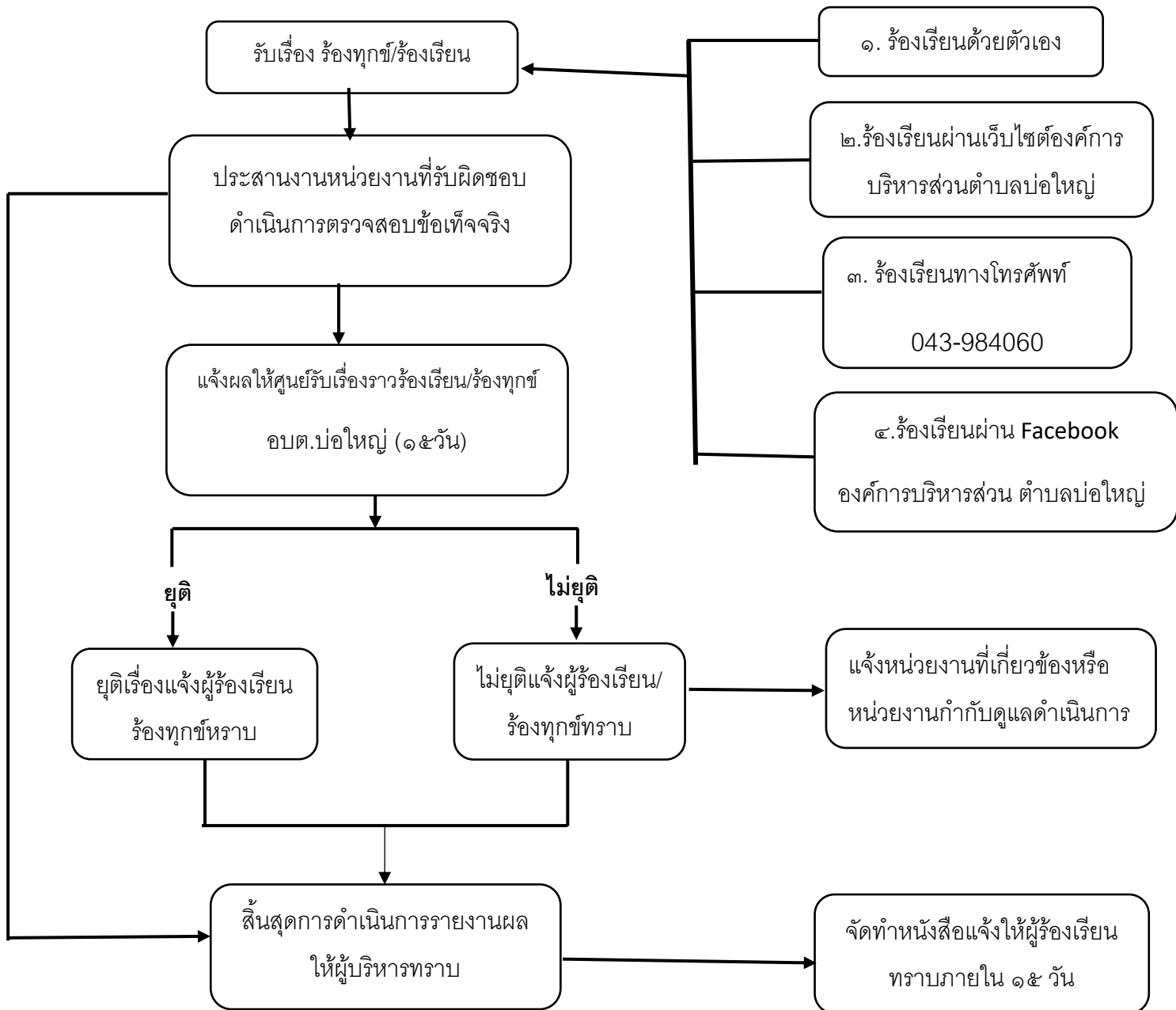
๔) ระบุพยาน เอกสารพยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

-ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

/แผนผังกระบวนการ....

แผนผังการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. ร้องเรียนด้วยตัวเอง



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน และ
๒. คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ
๓. สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา
๔. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันทำการ
๖. รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเรื่อง

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๙๘๔๐๖๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางFacebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๑.การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยละเอียด

ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อนักเรียน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน/รอบ ๖ เดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕.มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๑๖.แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๗.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๙๘๔๐๖๐

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่

อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบและช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต ข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑.....จำนวน.....แผ่น

๒.....จำนวน.....แผ่น

๓.....จำนวน.....แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

