

แนวทางปฏิบัติการจัดการ  
รับเรื่องราวร้องเรียนทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตี๋ย  
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

## คำนำ

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

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล .....	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ .....	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตี๋ย .....	๑
กรณีข้อร้องเรียนการทุจริต .....	๒
สถานที่ตั้ง .....	๒
คำจำกัดความ .....	๔
แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต .....	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน .....	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่างๆ .....	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน .....	๗
การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริต และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ทราบ .....	๗
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน .....	๘
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ .....	๘
มาตรฐานงาน .....	๘
แบบฟอร์ม .....	๘
ภาคผนวก .....	๘
แบบคำร้องเรียนการทุจริตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตี๋ย .....	๑๐

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์ สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริหารที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับหนังสือสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น เรื่อง การประชุมชี้แจงรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment – (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

#### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓) เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อทราบ กระบวนการ

๕) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

#### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่ออยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพล และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับ

ผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียน จัดตั้งให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

#### ๔. ขอบเขต

##### ๑. กรณีร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จาก

ศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทของงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท หมาย ขอ

อนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของ

ผู้รับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ใน เรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับ บริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้ พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะให้ข้อมูล กับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ – ๒ วัน

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

##### ๒. กรณีขอร้องเรียนการทุจริต

๒.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ

๒.๓. แยกประเภทงานร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับ ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ / ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือ ว่ายุติ

- กรณีร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านเตือ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงาน เป็นผู้ พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต ขอร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อ กลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ โทรศัพท์ ๐๔๒ ๔๔๕๑๑๔

##### ๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ ตำบลบ้านเตือ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

## ๖.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการทุจริต

#### คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ”

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล
- \*หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานนำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน
- \*เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น รวมทั้งผู้ซึ่งได้แต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ
- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่รัฐ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

“การจัดการข้อร้องเรียน”

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียนการทุจริต”

หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน”

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

“เจ้าหน้าที่”

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน”

หมายถึง แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียน เกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

“คำร้องเรียน”

หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียน มีแหล่งที่สามารถ

เรื่อง

หรือมีรายละเอียด อย่างชัดเจนหรือมี นัยสำคัญที่เชื่อถือได้

ตอบสนอง

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน”

หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียน

ต่างๆ

มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

“การจัดการเรื่องร้องเรียน”

ให้ได้รับ

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

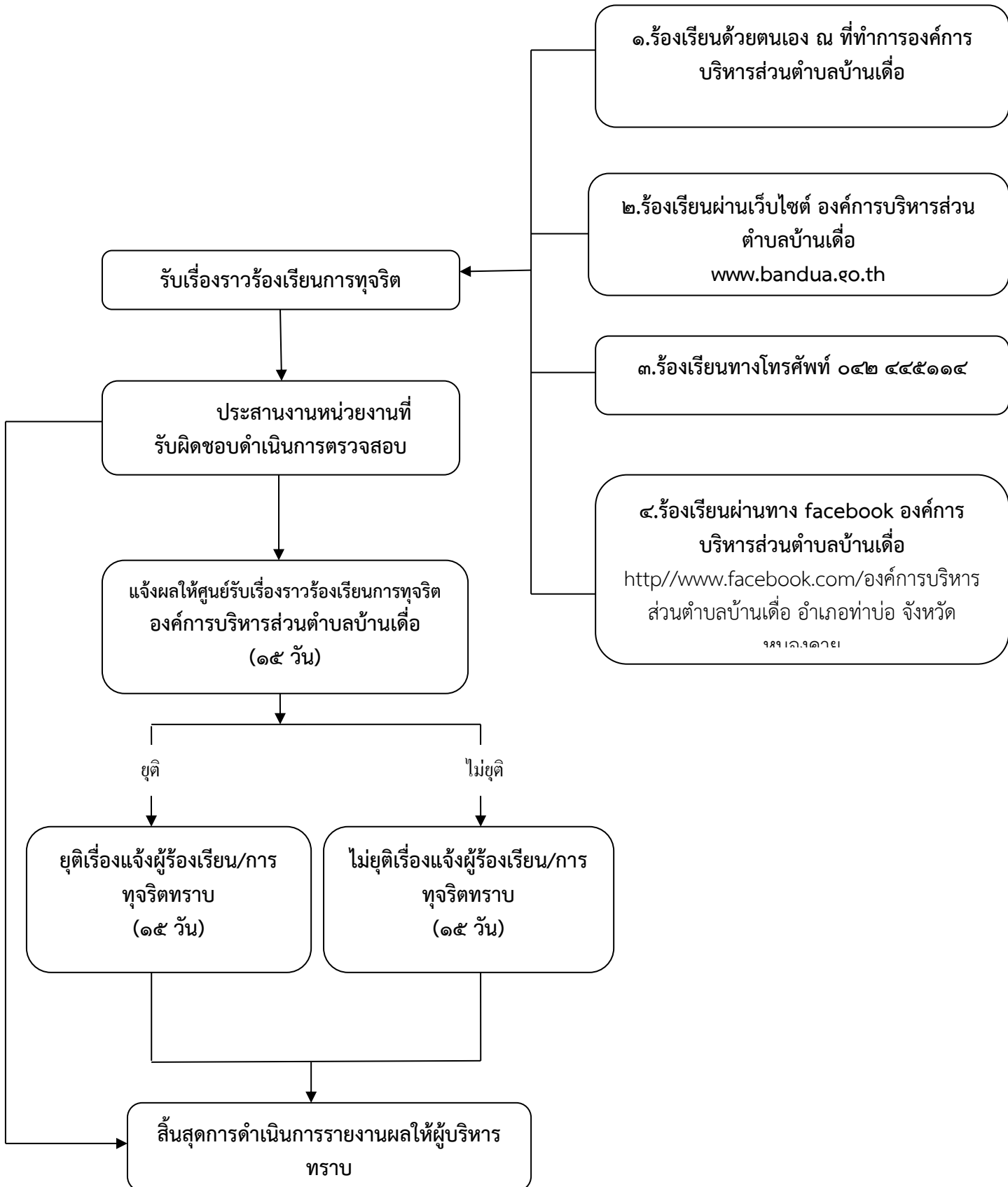
กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ  
การแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

- ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.bandua.go.th](http://www.bandua.go.th)
- ทางเฟซบุ๊กของหน่วยงาน <http://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ> อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
- ทางอีเมลล์ของหน่วยงาน [banduasao@gmail.com](mailto:banduasao@gmail.com)
- ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒ ๔๔๕๑๑๔
- ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านเตื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ๔๓๑๑๐
- ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ
- ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย



บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน

๘.๑.การจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริตของประชาชน

๘.๒.การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓.แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

#### ๑๐.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๒ - ๔๔๕๑๑๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### ๑๐.๑.การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต โดยมีรายละเอียด ชื่อสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต

#### ๑๒.การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริต และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ทราบ

๑๒.๑.กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานงานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒.ข้อร้องเรียนการทุจริต ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓.ข้อร้องเรียนการทุจริต ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔.ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง 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 พัฒนางองค์กรต่อไป

### ๑๕.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริต ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

### ๑๖.แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

### ๑๗.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒ ๔๔๕๑๑๔
- หมายเลขโทรสาร ๐๔๒ ๔๔๕๑๑๔

## ภาคผนวก

## แบบคำร้องเรียนการทุจริตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ  
อำเภอท่าบ่อ จังหวัด  
หนองคาย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน.....

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

ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....เลขที่บัตร

ประชาชน.....

ออกโดย.....วันที่ออกบัตร.....บัตร

หมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ พิจารณา  
ดำเนินการ ตรวจสอบ หรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุก  
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสาร หลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑.....จำนวน.....แผ่น

๒.....จำนวน.....แผ่น

๓.....จำนวน.....แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์