



**ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว**  
**เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและ**  
**ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว**

เพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วเป็นไปในทางปฏิบัติเดียวกัน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดย การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วมีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความ ต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วจึงได้กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบในเรื่องการร้องเรียน การทุจริตและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตดังนี้

**๑. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว**

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการเป็น นโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ภาคประชาชนร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันใน หน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น เพื่อเพิ่ม ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ที่ต้องการแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชันใน หน่วยงานภาครัฐ

**๒. สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว**

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ถนนนาคู-สกลนคร อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

**๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว
๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน
๓. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๔. วิเคราะห์คัดแยกเนื้อหาข้อร้องเรียนแล้วรายงานผู้บริหาร
๕. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๖. สรุปรายงานผลประจำปีเสนอผู้บริหาร

#### ๔. วัตถุประสงค์

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

#### \*. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการ ได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อแจ้งเบาะแสตามช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเอง ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ร้องเรียนทางโทรศัพท์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว กล้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วโดยตรง เป็นต้น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

#### ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว การร้องเรียนทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว, ทางโทรศัพท์ กล้องรับฟังปัญหา และการร้องเรียนโดยตรงต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

๖.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวนหามูลข้อเท็จจริงเบื้องต้นรายงานให้ผู้บริหารเพื่อดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

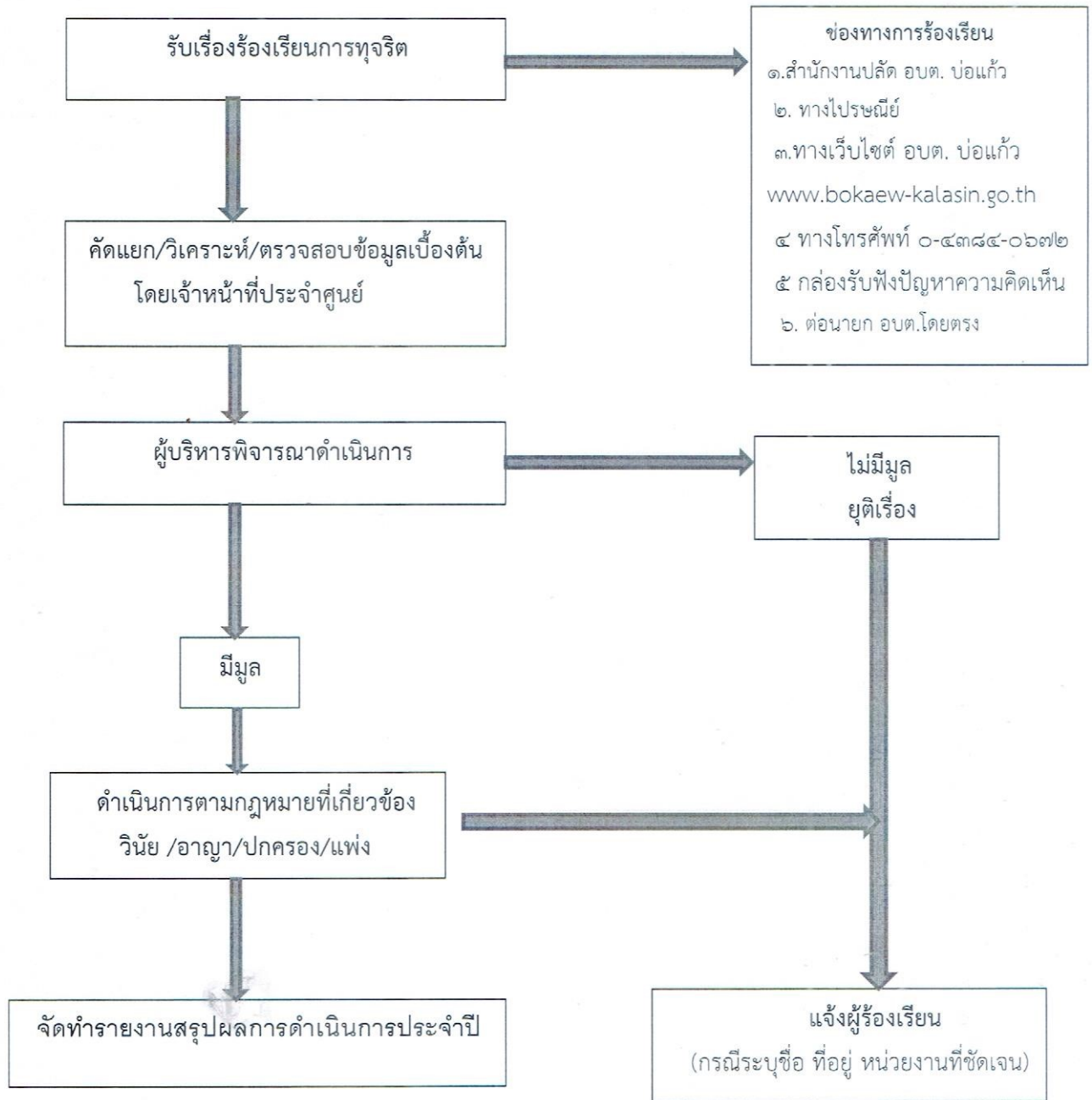
๖.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๔ หากพบว่ามีมูล เสนอให้ผู้บริหารดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอ ผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร



๗ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



#### ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

##### ๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

#### ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกคำขอร้องเรียน

๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน - รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อ ร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด - กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ /โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

(นายณศศักดิ์ เหลาแหลม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว