



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
เทศบาลตำบลบ้านแป้น

## คำนำ

ด้วยเทศบาลตำบลบ้านแป้น ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้นขึ้น เพื่อดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในหน่วยงาน และเป็นเครื่องมือในการให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินการได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตของเทศบาลตำบลบ้านแป้น ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลบ้านแป้น เพื่อกำหนดกรอบและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งเพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม เทศบาลตำบลบ้านแป้นจึงได้กำหนดขั้นตอนและจัดทำแบบฟอร์มในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต ไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ต้องการแจ้งข้อมูลหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตในตำบลบ้านแป้น ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้นดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

(นายมนัส ห่มองตะ)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแป้น

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในหน่วยงาน และเป็นเครื่องมือในการให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินการได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่หน้าที่ในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น ๓ ประกอบด้วย ๑) ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น ๑๒๓ หมู่ที่ ๒ ตำบลหนองนาคาม อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ๕๑๐๐๐ ๒) เว็บไซต์ [www.banphan.go.th](http://www.banphan.go.th) “ร้องเรียนเรื่องการทุจริต” หรือร้องเรียนได้ที่ ๓) โทรศัพท์ ๐ ๕๓๕๗ ๓๖๔๑ ต่อ ๗๐ ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

#### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วม (People’s participation) และตรวจสอบ (People’s audit) ของภาคประชาชนในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓) เพื่อพัฒนาระบบ กลไก มาตรการ รวมถึงการสร้างเครือข่ายในการตรวจสอบการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑) ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๒) รวบรวมข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐานเบื้องต้น และเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๓) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดังกล่าว

๔) ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

/๔.การร้องเรียน...

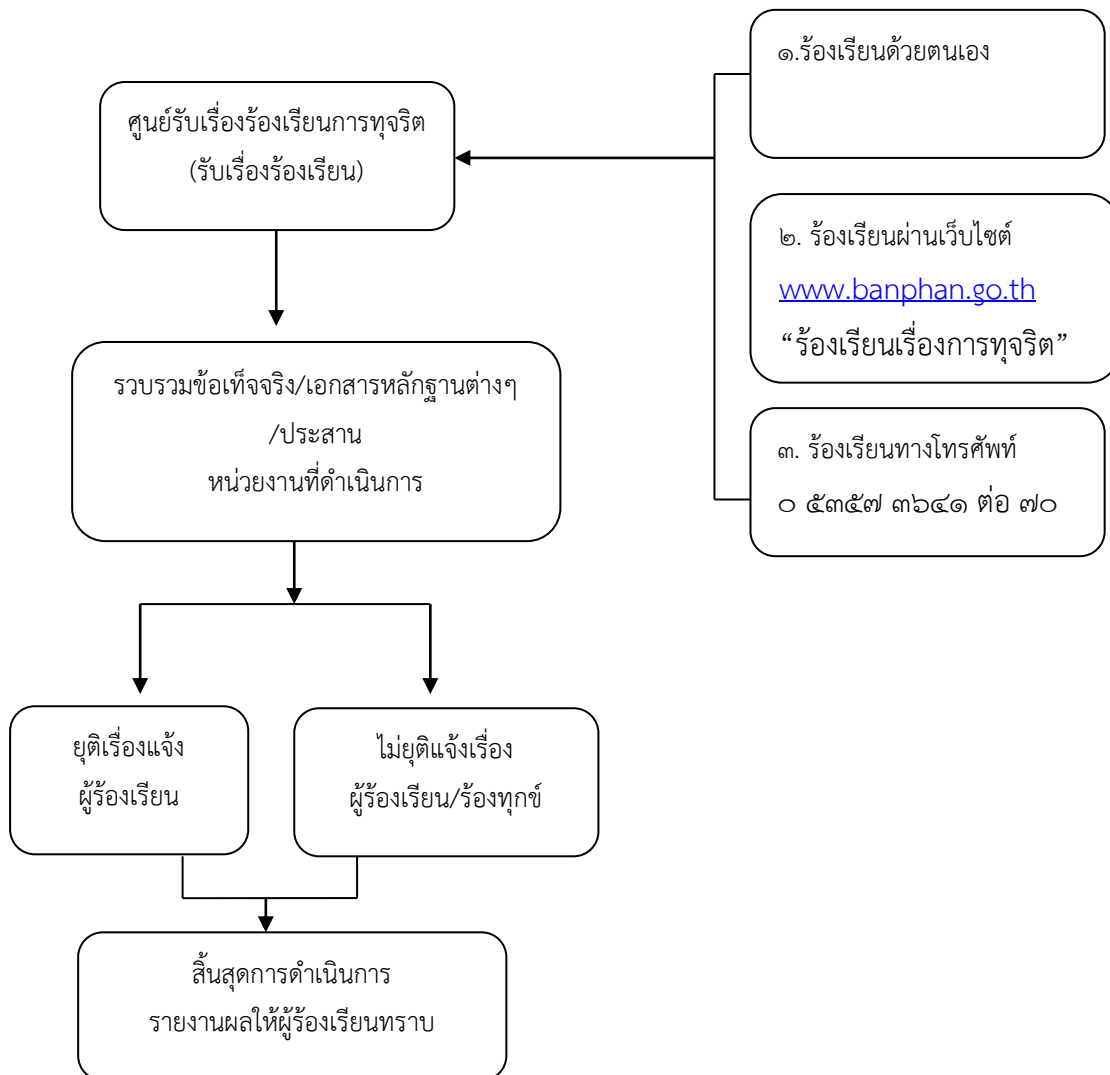
#### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น ๑๒๓ หมู่ที่ ๒ ตำบลหนองหนาม อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ๕๑๐๐๐
- ๒) เว็บไซต์ [www.banphan.go.th](http://www.banphan.go.th) “ร้องเรียนเรื่องการทุจริต”
- ๓) โทรศัพท์ ๐ ๕๓๕๗ ๓๖๔๑ ต่อ ๗๐

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน โยแจ้งข้อมูลเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)  
-ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ๖. แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น จัดเก็บเรื่อง

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	