



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์

องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์  
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์  
โทร. ๐-๔๔๑๘-๗๕๐๐

<http://www.Taladpho.go.th/>

## คำนำ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ให้เป็น ระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวก ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์จึงได้จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อใช้ ในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์

ทั้งนี้ เพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์เพื่อเป็น กรอบ หรือแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลตลาดโพธิ์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึด ประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็อยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน บริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์หวังเป็น อย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๔
การกรอกขอมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่างๆ	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
การติดตามและประเมินผล	๘
การจัดทำคู่มือ	๘
ภาคผนวก	๙
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์จัดตั้งขึ้น เพื่อขับเคลื่อน นโยบายของ รัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริต ขององค์การ บริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้ อย่าง เต็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนใหม่มีประสิทธิภาพในการ ทำงาน มากขึ้น และยังมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและ ปราบปรามการ ทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของสวนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติวาด วยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๖๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการ มีส่วนรวมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมแก่บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ทุกระดับ ในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยรวมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การ ส่งเสริม และคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหาร ราชการขององค์การ บริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์

นอกจากนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้ง เบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและ ประพฤติมิชอบจากช่องทางรับการร้องเรียนของทางต่างๆ ในสวนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์รับเรื่องร ้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ได้ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ เรื่อง ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อสวนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเพน หนังสือจากประชาชน หรือจากสวนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสวนราชการนั้น ให้เพน หน้าที่ของสวนราชการนั้น ที่จะตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบหาวันหรือภายใน กำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๗ “ในกรณีทีสวนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปรรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและ สาระตามสมควร ให้เพนหน้าที่ของสวนราชการ นั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/ ๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับขอเรื่องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเวนการปฏิบัติ หน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่ในสวนราชการ จึงเพนเรื่องทีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาด โพธิ์เพนต้องดำเนินการเพื่อบตอบสนองความต้องการของประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาของ ประชาชน สร้างภาพ ลักษณะและความเชื่อมั่น ภายใตการอภิบาลระบบการรับเรื่องราร้องทุกข คือการป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และ การฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่าง สูงสุดและยังยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสสถานการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อเพิ่มความไว้วางใจกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสถานการณ์ทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ รับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

## ๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### ๑. คำจำกัดความ

การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ใน กรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้จ่ายที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการกระทำใด ๆ ซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่าง ๆ ดังนี้

๑. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ขอบบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ จริยธรรมและจรรยาบรรณ
๓. การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
๔. การทุจริตต่อหน้าที่
๕. การใช้อำนาจในทางมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว และผู้อื่น
๖. การใช้ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ ของหน่วยงาน โดยมีได้รับอนุญาต
๗. การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เมื่อเกิดเหตุแห่งการขัดแย้ง
๘. การเปิดเผยข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์โดยมิได้รับอนุญาต
๙. การเรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้จ่ายอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชันต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์เพื่อใหม่การสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจสอบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดี หรือศาล

ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดี หรือการดำเนินการทางวินัยตามที่บัญญัติไว้ และให้หมายความ รวมถึงตัวการ ผู้ชี้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดดังกล่าวด้วย

การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูลหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

๑. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควร ได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๒. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๓. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๔. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

ประพจน์มิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

ประเภทของการทุจริตตามหลักสากล แบ่งออกเป็น ๗ ประเภท คือ

- (๑) การยักยอกทรัพย์สิน (Asset Misappropriation)
- (๒) การติดสินบนและการคอร์รัปชัน (Bribery and Corruption)
- (๓) การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน (Accounting Fraud)
- (๔) การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Fraud)
- (๕) อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Cybercrime)
- (๖) การฟอกเงิน (Money Laundering)
- (๗) ทรัพยากรบุคคล (Human Resources Fraud)

## ๒. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

### มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียน และพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง
๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเป็นไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยาน ทั้งหมดโดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลใด จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยมขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์
๓. พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือไหล่อยคำ ในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองพยาน
๔. องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์จะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่งลงโทษ หรือไหลผลกระทบทางลบต่อนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แมว่าการกระทำนั้นอาจขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยงานราชการเสียหาย

### ๓. ช่องทางการร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเขามาถึงศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้
  - ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหน้าเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ (<http://www.Taladpho.go.th/>)
  - ๒) ร้องเรียนผ่านตู้แดงประจำหมู่บ้าน/กล่องรับความความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนทนท/หนังสือ)
  - ๓) ผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์ จาหน้าถึง นายองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ ๑๗๐ หมู่ที่ ๓ ตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๓๐ (จดหมาย/บัตรสนทนท/หนังสือ)
  - ๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาล ตำบลประโคนชัย ชั้น ๓ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ (แบบคำร้องที่จัดให้/บัตรสนทนท/หนังสือ)
  - ๕) สายด่วนองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ โทร. ๐-๔๔๑๘-๗๕๐๐,
  - ๖) สายตรงนายองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ โทรศัพท์ ๐-๔๔๑๘-๗๕๐๐
  - ๗) Email ของหน่วยงาน ([admin@taladpho.go.th](mailto:admin@taladpho.go.th))
  - ๘) ร้องเรียนผ่านทาง Face book ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์Fanpage



#### ๔. การกรอกข้อมูลร่องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่างๆ

##### ๔.๑ ขั้นตอนการกรอกข้อมูล ร่องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.taladpho.go.th/>
๒. เลือกเมนูหลัก/การให้บริการ
๓. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูช่องทางร่องเรียนเรื่องการทุจริต
๔. พิมพ์รายละเอียด ขอความที่ประสงค์จะร่องเรียน แนบเอกสาร รูปภาพ
๕. กรอกช่องชื่อ-นามสกุล : ให้กรอกชื่อผู้ร่องเรียน
๖. กรอกช่องที่อยู่
๗. กรอกช่องโทรศัพท์
๘. กรอกอีเมล กดปุ่มส่ง

##### ๔.๒ วิธีการร่องเรียน/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูลด้วยตนเองเป็นลายลักษณ์อักษร

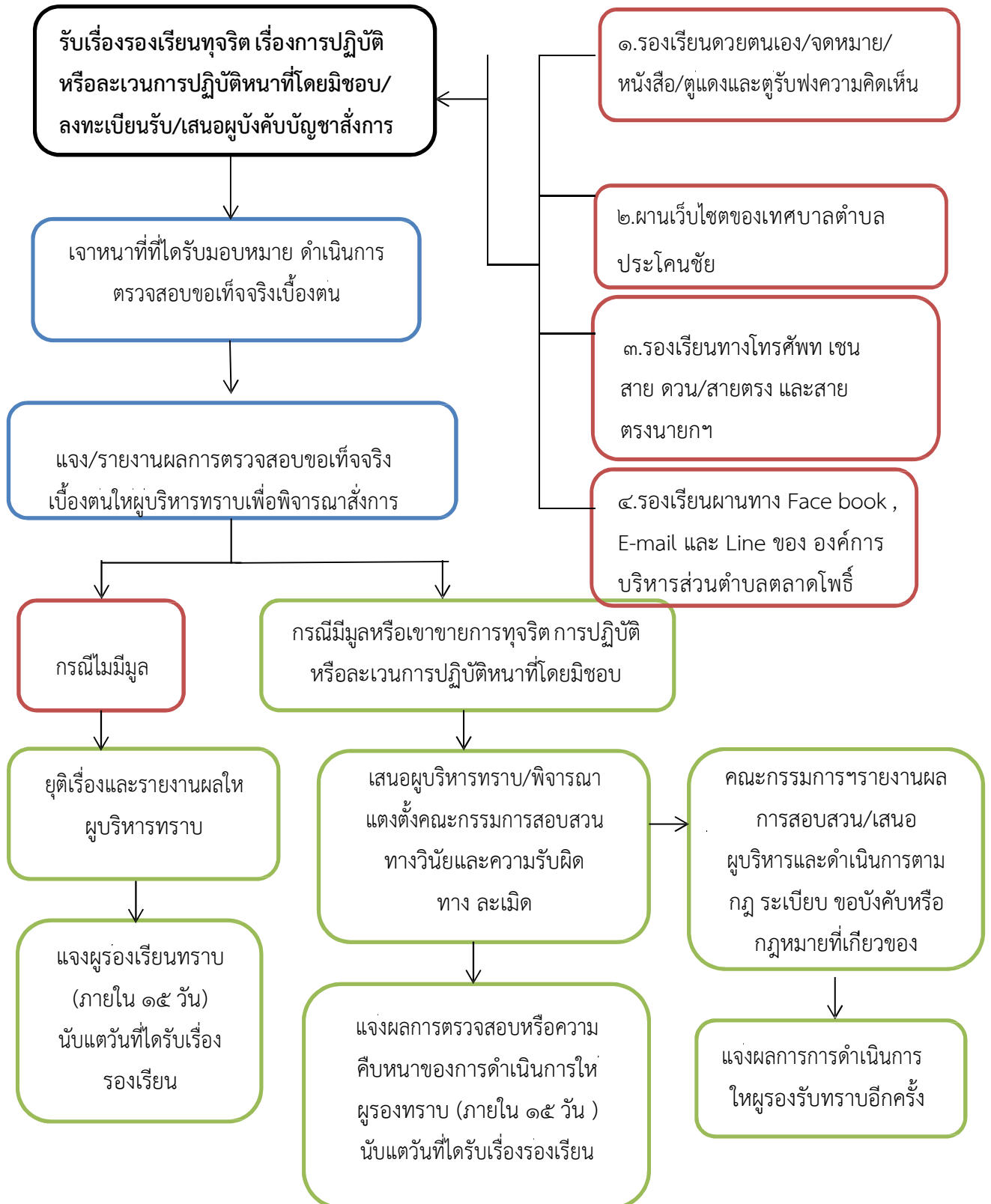
๑. แจ้ง ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล ของผู้ร่องเรียนอย่างชัดเจน
๒. แจ้ง ชื่อ นามสกุล หน่วยงานต้นสังกัด (ถ้าทราบ) และรายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกกล่าวหาอย่างเพียงพอ
๓. ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริง มีหลักฐาน พยาน (ถ้ามี) อย่างครบถ้วน

##### ๔.๓ การบันทึกขอร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกขอร่องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร่องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร่องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร่องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกขอร่องเรียนลงบนสมุดบันทึกขอร่องเรียน / ทะเบียนรับเรื่องร่องเรียนการทุจริต

บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการขอเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

- ๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับขอเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน
- ๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์
- ๓ แจงผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์ รับทราบ

๒. การรับและตรวจสอบขอเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบขอเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เขามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์ จากช่องทางต่างๆ โดยมีขอปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับ ขอร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบล	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบล ประโคนชัย	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (โทร. ๐-๔๔๖๗-๑๓๖๘, ๐-๔๔๖๗-๐๘๕๘)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียน E-mail และ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

#### ๔. การติดตามและประเมินผล

๔.๑ รอยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๕. จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์

เลขที่ ๑๗๐ หมู่ที่ ๓ ตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๓๐

โทร. ๐-๔๔๑๘-๗๕๐๐,

โทรสาร. ๐-๔๔๑๘-๗๕๐๐

เว็บไซต์ <http://www.taladpho.go.th/>

Face Book : (องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์Fanpage)

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลตลาด  
โพธิ์

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลประโคนชัย

ข้าพเจ้า ..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่.....

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

อาชีพ..... ถิ่นบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณี .....

ทั้งนี้ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- |          |               |
|----------|---------------|
| ๑) ..... | จำนวน.....ชุด |
| ๒) ..... | จำนวน.....ชุด |
| ๓) ..... | จำนวน.....ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ) .....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ( ตอบขอรองเรียนเบื้องต้น)

ที่ บร ๕๒๓๐๘ (เรื่องร้องเรียน) /.....

องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์  
๓๓๙ หมู่ที่ ๖ ตำบลประโคนชัย  
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์  
๓๑๑๔๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน เรื่อง .....ลงวันที่..... ตามที่ท่านได้ขอรองเรียนเกี่ยวกับ  
การทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์

โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ.....ลงวันที่.....เดือน  
.....พ.ศ..... เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับ  
เรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ได้  
พิจารณาและตรวจสอบเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า ..... โดยองค์การบริหารส่วนตำบล  
โพธิ์ได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้

.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

( )

นายกเทศมนตรีตำบลประโคนชัย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลตลาด

โพธิ์

โทร. ๐-๔๔๖๗-๑๓๖๘, ๐-๔๔๖๗-๐๘๕๘