



**คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการ
จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์**

คำนำ

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตภายในองค์กรโดยการดำเนินการให้ได้ ครอบคลุมอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของผู้ร้องและการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นระบบ ซึ่งคู่มือฉบับนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์ได้ทำการรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

องค์กรบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ที่มาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
ความหมายของเรื่องร้องเรียน	๒
ลักษณะของเรื่องร้องเรียน	๒
ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๒
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๗
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘

ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทนำ

๑. ที่มาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็น การตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ ว่าการดำเนินการของหน่วยงานรัฐนั้นเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่เพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญกับการจัดการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน ซึ่งการจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนนั้น ถือเป็น การรับฟังความคิดเห็น การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วและทั่วถึง โปร่งใสและตรวจสอบได้ จึงจัดให้มีช่องทางกรร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตเพื่อให้ประชาชนที่พบเห็นหรือได้รับผลกระทบจากการทุจริตมีส่วนร่วมในการตรวจสอบอำนาจรัฐในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงตามระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์ ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่หลักในการจัดทำบริหารสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ได้แก่ การจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ส่งเสริมการศึกษา ส่งเสริมกีฬา เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวย่อมต้องใช้งบประมาณของแผ่นดินในการบริหารงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบให้การใช้งบประมาณนั้นเป็นไปอย่างสุจริต เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบตามรอบการตรวจอาจไม่ทันทั่วทั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์จึงได้จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และพฤติกรรมชอบขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียนและขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔. ความหมายของเรื่องร้องเรียน

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้แปลความหมายของคำว่า “ร้องเรียน” ไว้ดังนี้

“ร้องเรียน” หมายความว่า เสนอเรื่องราว

“ทุจริต” หมายความว่า ๑) การประพฤติชั่ว

๒) โกง คดโกง ฉ้อโกง

๓) ไม่ซื่อตรง

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่ง หรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มี ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

สรุป คำว่า การร้องเรียนการทุจริต หมายถึง การที่ประชาชนหรือบุคคลใดๆ แจ้งต่อ หน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อน หรือปัญหาที่เกิดจากการทุจริต หรือเพื่อให้หน่วยงาน ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

๕. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ,๒๕๕๔, น.๓-๔) จำแนกลักษณะของเรื่องร้องเรียนเป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียน กล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้ สามารถยุติเรื่องได้ทันที

๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไป ดำเนินการ โดยจะพิจารณาลงตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาลงตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ ร้องเรียนทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการ พิจารณา ดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วนั้นขึ้นอยู่กับขั้นตอนการช่วยเหลือของแต่ละกรณี ปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ หลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตาม คำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในพื้นที่ ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้ว จึงจะ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หรือหาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตาม ระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๖. ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน จำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้
หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของ
หน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

- (๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์
ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ
- (๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรืออาจไม่สำเร็จตาม
วัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การ
ทดสอบ การตรวจสอบ การรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม
- (๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด
แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึง รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่
นำมาใช้ทำความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานดังกล่าว
- (๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด
- (๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกร้า
สิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร
- (๖) ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสาร
ที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น
- (๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา มีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ
ราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่า ที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใด
และเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการเป็นดุลยพินิจโดยเฉพาะของ
เจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูล
ข่าวสารได้ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความดูแลของตนต่อ
หน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือใน
ขณะนั้นมีได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

- (๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของ
หน่วยงานรัฐแห่งนั้น
- (๒) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสาร
ส่วนบุคคล
- (๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านกรวางแผนหรือการสถิติหรือการสำมะโนต่าง ๆ
ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้มิให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น
- (๔) เป็นการให้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็น
ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด
- (๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปกร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖
วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าจะเป็นคนตีประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

(๘) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

(๙) กรณีอื่น ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๖.๒ การกำหนดชั้นความลับ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

-กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

-เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติ

-กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. ขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งจากบุคคลหรือหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

๑.๑ การยื่นเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจยื่นเป็นรายบุคคล หรือคณะบุคคลก็ได้โดยอาจกระทำ

ได้ ๒ รูปแบบ ดังต่อไปนี้

- ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้จัดทำหนังสือร้องเรียน หรือไม่สามารถจัดทำหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทำการจดบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าว โดยผู้ร้องต้องอธิบายเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และความประสงค์ที่จะให้องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ดำเนินการ

- ร้องเรียนเป็นหนังสือ ใช้กับการร้องเรียนทุกเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์แก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือต้องการความช่วยเหลือซึ่งในวิธีการร้องเรียนเป็นหนังสือนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องทำหนังสือร้องเรียน ซึ่งต้องอธิบายถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด โดยต้องแจ้งชื่อ และที่อยู่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน และหากมีเอกสารหลักฐานอื่น ๆ ให้แนบมาพร้อมด้วย

ช่องทางการร้องเรียน

การร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนผ่านสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์
๒. ร้องเรียนทาง Facebook ผ่านเพจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์
๓. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น บริเวณหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์
๔. ร้องเรียนโดยส่งไปรษณีย์ ถึง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ หมู่ ๓ ตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอลำปลายมาศ
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๓๐
๕. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๑๘ ๗๕๐๐,๐ ๔๔๑๑ ๙๗๕๗
๖. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.taladpho.go.th

การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

๑. ขั้นตอนการกรอกข้อมูล ร้องเรียนทางเว็บไซต์
 ๑. เข้าเว็บไซต์ www.taladpho.go.th
 ๒. เลือกเมนูหลัก/การให้บริการ
 ๓. เมื่อกดปุ่มขวามือ เลือกเมนูช่องทางร้องเรียนเรื่องการทุจริต
 ๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียน แนบเอกสาร รูปภาพ
 ๕. กรอกช่องชื่อ-นามสกุล : ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน
 ๖. กรอกช่องที่อยู่
 ๗. กรอกช่องโทรศัพท์
 ๘. กรอกอีเมล กดปุ่มส่ง
๒. วิธีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูลควยตนเองเป็นลายลักษณ์อักษร
 ๑. แจ้ง ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล ของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน
 ๒. แจ้ง ชื่อ นามสกุล หน่วยงานตนสังกัด (ถ้าทราบ) และรายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกกล่าวหาอย่างเพียงพอ
 ๓. ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริง มีหลักฐาน พยาน (ถ้ามี) อย่างครบถ้วน
๓. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 ๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
 ๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

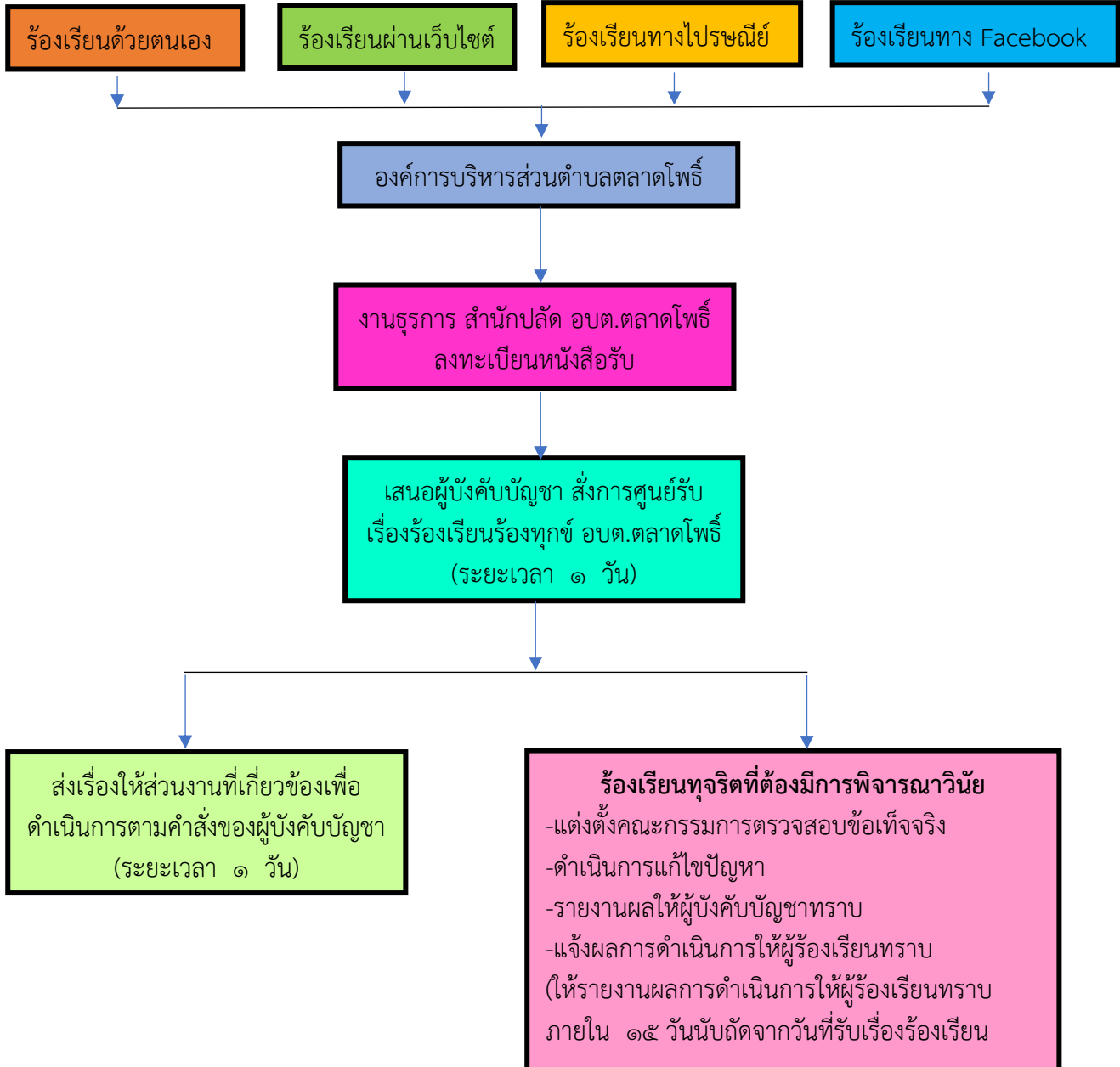
๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียน และพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเป็นไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยาน ทั้งหมดโดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพจน์มิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์

๓. พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ถ้อยคำ ในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองพยาน

๔. องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์จะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่งลงโทษหรือให้ผลกระทบทางลบต่อพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยงานราชการเสียหาย

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์ ประกาศตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์ มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์

๓. แจกเวียนคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับแต่งตั้งทราบ

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามามายังองค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์ จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๑๘๗๕๐๐	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านร้องเรียนร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.taladpho.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ซึ่งต้องประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง และพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์

๔. เรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้อง/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยละเอียด ได้แก่ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๒. การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการซื้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์ทราบ

๒. รวบรวมรายงานสรุปซื้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์จัดการซื้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์
๑๗๐ หมู่ที่ ๓ ตำบลลาดโพธิ์
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
๓๑๑๓๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลลาดโพธิ์
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา กรณี.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอลงเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้แก่

- ๑..... จำนวน..... ชุด
- ๒..... จำนวน..... ชุด
- ๓..... จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตอบขอเรื่องเรียนเบื้องต้น)

องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์
๑๗๐ หมู่ที่ ๓ ตำบลตลาดโพธิ์
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
๓๑๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน เรื่อง..... ลงวันที่.....

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

องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่ลงวันที่..... ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ได้
พิจารณาและตรวจสอบเรื่องของท่านแล้วเห็นว่าโดยองค์การบริหารส่วนตำบล
ตลาดโพธิ์ ได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์

โทร. ๐-๔๑๘๗-๗๕๐๐, ๐-๔๔๑๑-๙๗๕๗