



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง  
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน  
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง มีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และหมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผน ของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

/“การตอบ....

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล หรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ที่ติดต่อได้ หรือทาง E-mail ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบกฎหมาย

**ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน**

**๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน**

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

**๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูล ต่อไปนี้**

- ๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุ วัน เดือน ปี

๓.๒.๗ ระบุพยานหลักฐาน พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

**๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา**

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทาง ดังต่อไปนี้

๓.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง หมู่ที่ ๑ ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๖๐

๓.๕.๒ ร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๕-๕๒๑๗๖๑ (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล)

๓.๕.๓ ร้องเรียน ผ่านทางเว็บไซต์ ที่ [www.phothong.go.th](http://www.phothong.go.th)

๓.๕.๔ ร้องเรียน ผ่านทาง Facebook อบต.โพธิ์ทอง

๓.๕.๕ ร้องเรียน ผ่านทาง Line ได้ที่ ๐๗๕๕๒๑๗๖๑

๓.๕.๖ ร้องเรียน ผ่านทาง E-mail ได้ที่ [saraban\\_06800803@dla.go.th](mailto:saraban_06800803@dla.go.th)

๓.๕.๗ ร้องเรียน ผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น/ตู้ร้องทุกข์ ซึ่งติดตั้งไว้ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง หมู่ที่ ๑ ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓.๕.๘ ร้องเรียน ผ่านทางสายตรง

- สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๖-๖๘๕-๗๒๙๕

- สายตรงปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๐-๑๖๗-๒๔๗๙

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๖

▷

(นายกาแมน สมมาต)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง



## คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง  
อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช

## สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. ความหมายของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๓
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสฯ	๔
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
ภาคผนวก	
หนังสือคำร้องการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)	

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง จึงได้จัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลโพธิ์ทอง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วถึงทั้งองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบล โพธิ์ทองทราบกระบวนการดำเนินงาน
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๓. ขอบเขต

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง
๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น การร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง การแจ้งเบาะแสการทุจริตขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพธิ์ทอง
๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับ บริการ
๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ ต้องการทราบ เพื่อดำเนินการจัดการการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฯ ให้เรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับ บริการถือว่ายุติ

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

โดย งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง หมู่ที่ ๑ ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๖๐

#### ๕. ความหมายของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“ร้องเรียน” หมายความว่า เสนอเรื่องราว

“ทุจริต” หมายความว่า การประพฤติชั่ว โกง คดโกง ฉ้อโกง ไม่ซื่อตรง

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่ง หรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

สรุป คำว่า การร้องเรียนการทุจริต หมายถึง การที่ประชาชน หรือบุคคลใดๆ แจ้งต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือปัญหาที่เกิดจากการทุจริต หรือเพื่อให้หน่วยงานตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

#### ๖. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง หมู่ที่ ๑ ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. ร้องเรียนด้วยตนเองทางโทรศัพท์สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง หมายเลข ๐๗๕-๕๒๑๗๖๑

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน ผ่านทางเว็บไซต์ [www.phothong.go.th](http://www.phothong.go.th)

๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน ผ่านทาง Facebook ได้ที่ อบต.โพธิ์ทอง

๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน ผ่านทาง E-mail ได้ที่ [saraban\\_06800803@dla.go.th](mailto:saraban_06800803@dla.go.th)

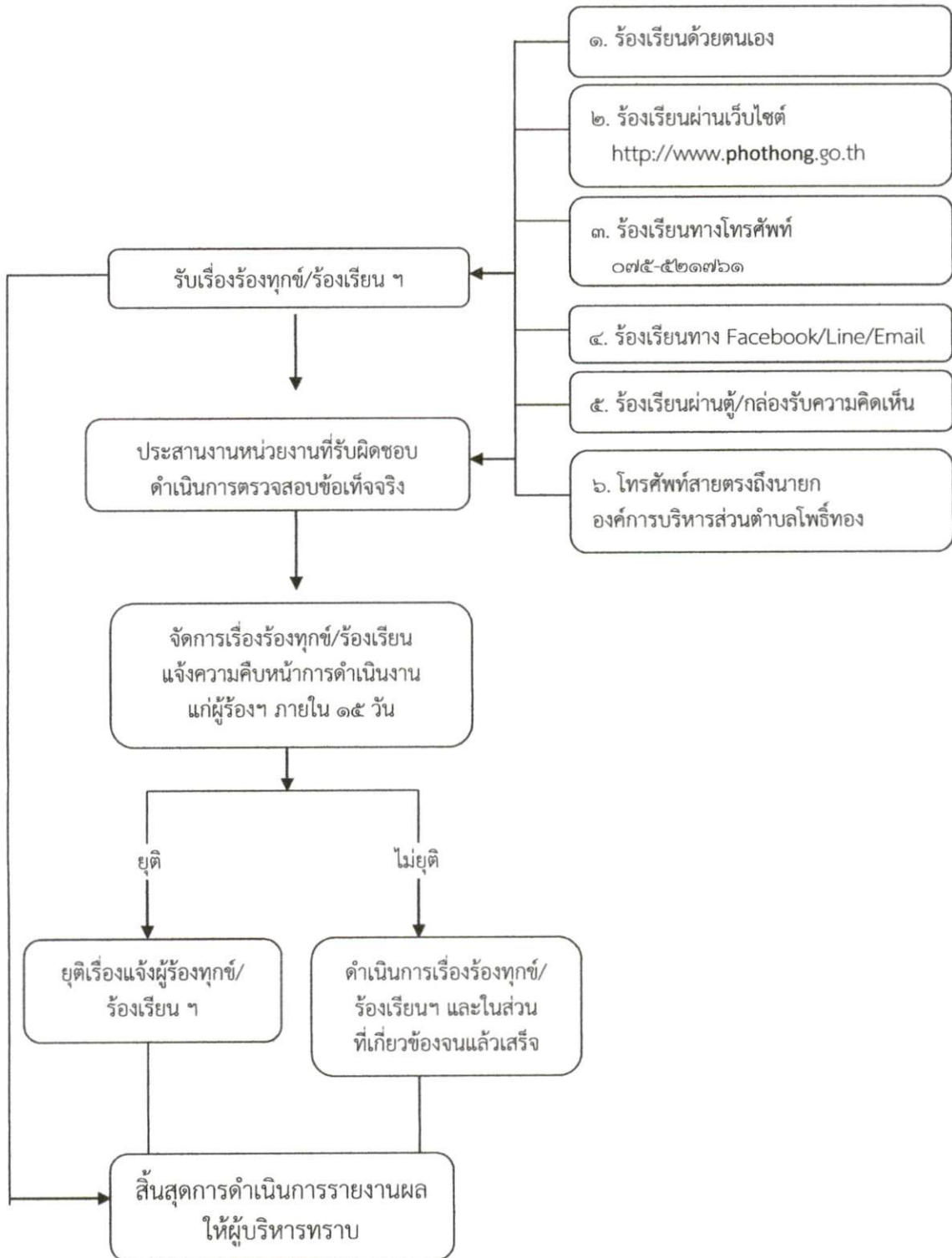
๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น/ตู้ร้องทุกข์ ซึ่งติดตั้งไว้หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง หมู่ที่ ๑ ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช และ

๗. แจ้งเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ (สายตรง)

- สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง (นายกาแมน สมادت) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๖-๖๘๕-๗๒๙๕

- สายตรงปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (นายสมชาย มีทรัพย์) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๐-๑๖๗-๒๔๗๙

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง เพื่อสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๕ - ๕๒๑๗๖๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ Facebook , Line , E-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียนหรือตู้แสดง ความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร นายกอบต./ปลัดอบต.	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๙.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง

๙.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๙.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง และสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง

#### ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนัก สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง งานนิติการ จะรายงานผลหรือแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนฯ ทราบ ภายใน ๑๕ วัน จนแล้วเสร็จหรือยุติเรื่อง

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น งานนิติการจะดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและติดตามเรื่อง พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนฯ ทราบ ภายใน ๑๕ วัน จนแล้วเสร็จหรือยุติเรื่อง หรืออาจประสานงานให้หน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ การรับผิดชอบรายงานผลหรือแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนฯ ทราบ ภายใน ๑๕ วัน จนแล้วเสร็จ หรือยุติเรื่อง

#### ๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองการบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

# ภาคผนวก

หนังสือคำร้อง  
การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ  
(ด้วยตัวเอง)

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง  
อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง .....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ  
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)