



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ  
เทศบาลตำบลบ้านบัว

เทศบาลตำบลบ้านบัว  
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์  
โทร. ๐-๔๔๖๖๖๔๗๖, ๐-๔๔๑๘๓๑๐๗  
<http://www.banbua.go.th/>

## คำนำ

ตามที่ เทศบาลตำบลบ้านบัว ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านบัว ขึ้น เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านบัวให้เป็ระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวก ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนใหม่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้เทศบาลตำบลบ้านบัว มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านบัวขึ้น มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติวาดวยการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล นั้น

ดังนั้น เทศบาลตำบลบ้านบัว จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านบัวและเป็กรอบในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านบัว ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติวาดวยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล และเป็ไปตามพระราชกฤษฎีกาวาดวยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็ศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็อยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ เทศบาลตำบลบ้านบัวหวังเป็อย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ จะเป็ประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็มาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลบ้านบัว

## 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
การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่างๆ	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
การติดตามและประเมินผล	๘
การจัดทำคู่มือ	๘
ภาคผนวก	๙
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านบัว จัดตั้งขึ้น เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านบัว ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังมีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของสวนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายดานการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมแก่บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบล บ้านบัวทุกระดับ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยรวมกำหนดเป้าหมายการ พัฒนา กลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของเทศบาลตำบลบ้านบัว

นอกจากนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านบัว ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้ง เบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและ ประพฤติมิชอบจากช่องทางารรับเรื่องร้องเรียนของทางต่างๆ ในสวนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านบัว ได้ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อสวนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจาก สวนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสวนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของสวนราชการนั้นที่จะต้อง ตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๗ “ในกรณีที่สวนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของสวนราชการ นั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในสวนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านบัวต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และ ความเชื่อมั่นต่อองค์กร ภายใต้ระบบการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต คือการป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องของหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อเพิ่มความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกรทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

## ๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านบัว ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านบัว ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

**บทที่ ๒**  
**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

**๑. คำจำกัดความ**

การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำที่มีขอบข่ายกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้จ่ายเงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการกระทำใด ๆ ซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่าง ๆ ดังนี้

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

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้จ่ายเงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชันต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลบ้านบัว เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจสอบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดี หรือศาล

ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดี หรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้ และให้หมายความ รวมถึงตัวการ ผู้ชี้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดดังกล่าวด้วย

การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูลหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แกตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อเทศบาลตำบลบ้านบัว ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

๑. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๒. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๓. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๔. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

ประพจน์มิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน ประเภทของการทุจริตตามหลักสากล แบ่งออกเป็น ๗ ประเภท คือ

- (๑) การยกยอกทรัพย์ (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. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านบัว จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียน และพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านบัว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยาน ทั้งหมด โดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลใด จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิคมของเทศบาลตำบลบ้านบัว

๓. พนักงานเทศบาลตำบลบ้านบัว ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือไต่ถามคำในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองในฐานะพยาน

๔. เทศบาลตำบลบ้านบัว จะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่งลงโทษ หรือไต่ถามกระทบบททางลบตอพนักงานเทศบาลตำบลบ้านบัว ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่า การกระทำนั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามสายบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยงานราชการเสียหาย

### ๓. ช่องทางการร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิคม

- ผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการทุจริตเขามาถึงศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลบ้านบัว ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านบัว <http://www.banbua.go.th/>)

๒) ร้องเรียนกล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเทท/หนังสือ)

๓) ผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย จาหนมาถึง นายกเทศมนตรีตำบลบ้านบัว เทศบาลตำบลบ้านบัว ตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐ (จดหมาย/บัตรสนเทท/หนังสือ)

๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลบ้านบัว ชั้น ๒ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ (แบบคำร้องที่จัดให้/บัตรสนเทท/หนังสือ)

๕) สายด่วนเทศบาลตำบลบ้านบัว โทร. ๐-๔๔๑๘-๓๑๐๗

๖) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลบ้านบัว โทรศัพท์ ๐๘-๑๙๗๖-๑๒๑๐

๗) Email ของหน่วยงาน saraban-banbua@lgo.mail.go.th

๘) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook ของเทศบาลตำบลบ้านบัว ชื่อ เทศบาลตำบลบ้านบัว



#### ๔. การกรอกข้อมูลร่องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่างๆ

##### ๔.๑ ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร่องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์<http://www.banbua.go.th/>
๒. เลือกเมนูหลัก/การให้บริการ
๓. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูช่องทางร้องเรียนเรื่องการทุจริต
๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียน แนบเอกสาร รูปภาพ
๕. กรอกของชื่อ-นามสกุล : ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน
๖. กรอกของที่อยู่
๗. กรอกของโทรศัพท์
๘. กรอกอีเมล กดปุ่มส่ง

๔.๒ วิธีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูลด้วยตนเองเป็นลายลักษณ์อักษร (รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน)

๑. แจ้ง ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน

๒. แจ้ง ชื่อ นามสกุล หน่วยงานตนสังกัด (ถ้าทราบ) และรายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกร้องเรียนอย่างเพียงพอ แจ้งช่วงเวลาการกระทำผิด และพฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ

๓. ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นขอมูลจริง มีหลักฐาน พยาน (ถ้ามี) อย่างครบถ้วน

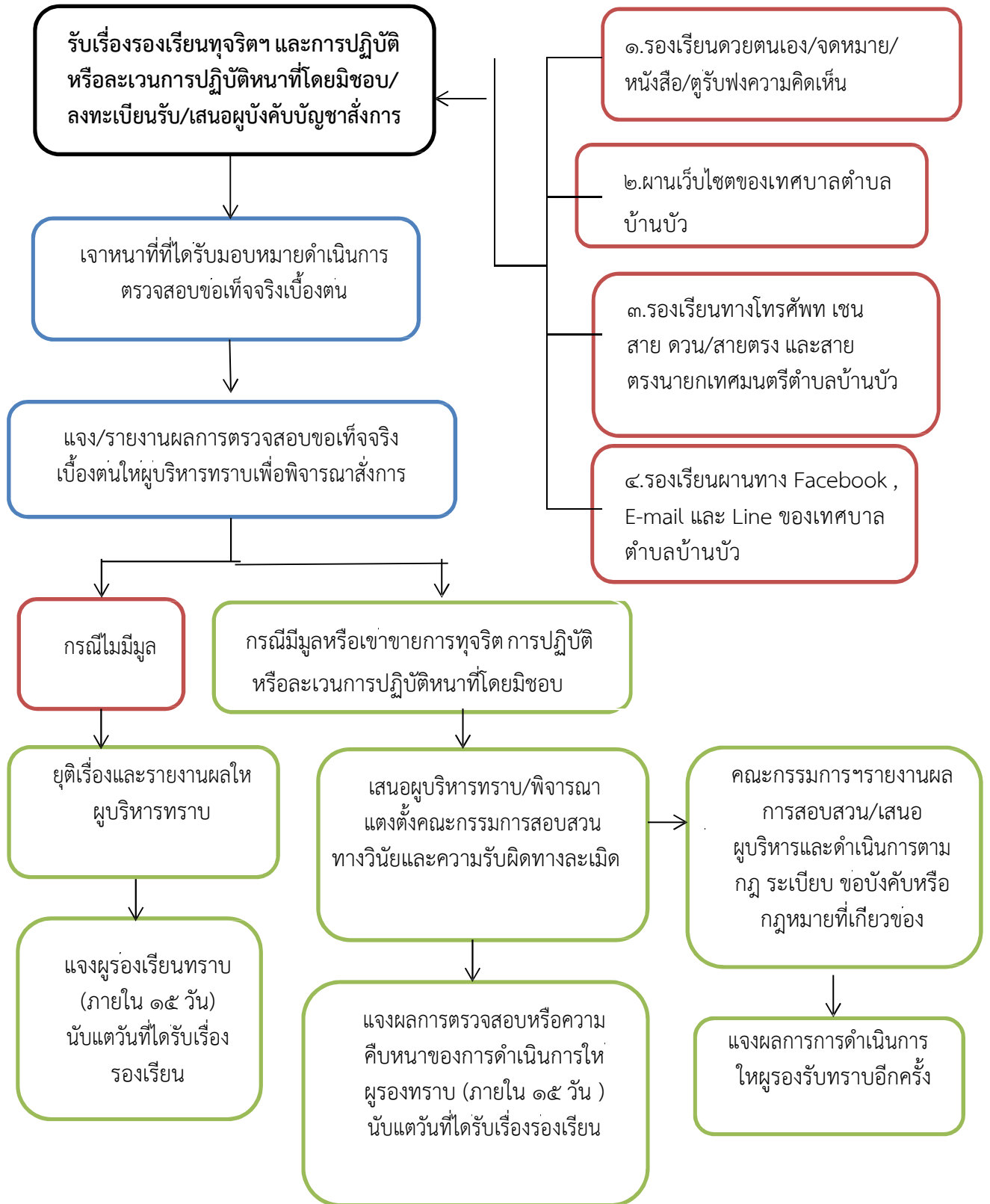
##### ๔.๓ การบันทึกขอร่องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกขอร่องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกขอร่องเรียนลงบนสมุดบันทึกขอร่องเรียน / ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ วิธีการ ระยะเวลาในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการขอร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับขอร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์
๓. แจงผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านบัว รับทราบ

### ๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

### ๓. การรับและตรวจสอบขอร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เขามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านบัว จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับขอร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านบัว	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านบัว	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๑๘-๓๑๐๗	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียน E-mail และ Line เทศบาลตำบลบ้านบัว	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

#### ๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน (ระยะเวลาดำเนินการ)

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผล ให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะรวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

#### ๕. การติดตามและประเมินผล

๔.๑ รอยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๖. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

#### ๗. จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลบ้านบัว ตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

โทร. ๐-๔๔๑๘-๓๑๐๗

โทรสาร. ๐-๔๔๖๖-๖๔๗๗

เว็บไซต์ <http://www.banbua.go.th/>

Face Book : (เทศบาลตำบลบ้านบัว Fanpage)

# ภาคผนวก

### แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านบัว

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านบัว

ข้าพเจ้า ..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ..... ถือบัตรประชาชน..... เลขที่..... ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณี .....

ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านบัวพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....  
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง  
(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ( ตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น)



ที่ บร ๕๒๓๐๘ /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านบัว  
ตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน .....

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

ตามที่ท่านได้ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบผานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
เทศบาลตำบลบ้านบัว โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ดวยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ  
.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

เทศบาลตำบลบ้านบัว ไตลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไวแลว ตามทะเบียนรับ เรื่อง เลขรับ  
ที่.....ลงวันที่.....ซึ่งเทศบาลตำบลบ้านบัวได้ พิจารณาและตรวจสอบ  
เรื่องของท่านแลวเห็นว่า .....โดยเทศบาลตำบลบ้านบัวได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้  
.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

( )

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านบัว

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลบ้านบัว

โทร. ๐-๔๔๑๘-๓๑๐๗