



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

ที่ อบ ๘๕๙๐๑ / -

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

### ต้นเรื่อง

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

### ข้อเท็จจริง

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ เพื่อให้หน่วยงานฯ ได้รับทราบคุณลักษณะและสถานการณ์ดำเนินงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาหน่วยงานภาครัฐทุกแห่งให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภายใต้มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศและเพื่อขับเคลื่อนให้หน่วยงานภาครัฐมีผลการดำเนินงานบรรลุซึ่งเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จึงได้จัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ

### ข้อเสนอ/พิจารณา

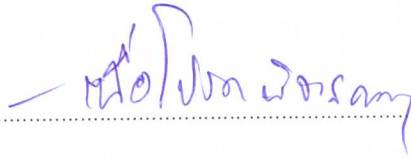
สำนักปลัดฯ จึงจะได้มีการจัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและเป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาพร้อมบันทึกนี้ หากเห็นชอบโปรดลงนามโปรดลงนาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวหรรษา โอชาพันธ์)

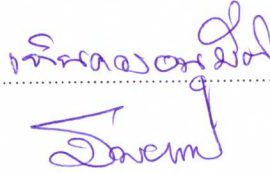
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าส่วน.....



(นางสาวลักขณา ไชยโพธิ์)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต. ....



(นายธนิษนันท์ ลุนพรม)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

ความเห็นของนายก อบต. ....





(นายสุรียา กุคำใส)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล โพธิ์ใหญ่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ หมู่ที่ ๖ ตำบลโพธิ์ใหญ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ห้องสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ หมู่ที่ ๖ ตำบลโพธิ์ใหญ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๔๕-๔๒๙๕๐๘-๘

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ [www.phoyai-ubon.go.th](http://www.phoyai-ubon.go.th)

๔. แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเพจเฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/phoyaiubon/>

๕. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

๖. ส่งกล่องรับความคิดเห็น ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องเรียนตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

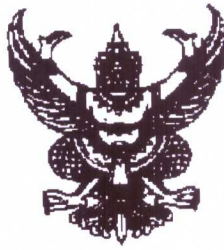
จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๖

ลงชื่อ

(นายสุรียา กุคำใส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่  
ที่ ๑๘ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนกรณี  
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทุจริตและประพฤติมิชอบ และเป็นการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงานและพื้นที่  
ตำบลโพธิ์ใหญ่อันจะส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่และองค์กร และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์  
ยุติธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการ  
ทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ดังนี้

- |   |                   |
|---|-------------------|
| ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่       | ประธานกรรมการ     |
| ๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่    | กรรมการ           |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง                       | กรรมการ           |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง                       | กรรมการ           |
| ๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | กรรมการ           |
| ๖. หัวหน้าสำนักปลัด                         | กรรมการ/เลขานุการ |
| ๗. นักทรัพยากรบุคคล                         | ผู้ช่วยเลขานุการ  |

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน  
ที่เกิดขึ้นและประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัดติดตาม  
ผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบตามกำหนดระยะเวลา จัดทำสถิติ รายงานผลการ  
ดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบให้เป็นปัจจุบัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสุริยา กุคำใส)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่



## คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

ที่ ๑๙ / ๒๕๖๖

### เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๓ หมู่บ้าน ในเขตตำบลโพธิ์ใหญ่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีจึง อาศัยอำนาจแห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖” ณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ พร้อมจัดวางผู้รับเรื่องร้องเรียน ณ หน้าสำนักงาน โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ ประกอบด้วย

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเร่งรัดการ ดำเนินการแก้ไข ตรวจสอบข้อเท็จจริงในข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ที่เกี่ยวกับการ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของคณะผู้บริหาร,สมาชิกสภาท้องถิ่น,พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ในสังกัดฯ

๒. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเร่งรัดการให้มีการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อเท็จจริงของสำนักปลัดและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่า เกี่ยวข้องกับสำนักปลัดฯ

๒. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเร่งรัดการให้มีการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อเท็จจริงของกองคลังและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่า เกี่ยวข้องกับกองคลัง

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเร่งรัดการ ให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของกองช่างและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเร่งรัดการให้ มีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อเท็จจริงของกองคลังและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่า เกี่ยวข้องกับกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๕. เจ้าพนักงานธุรการสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือประจำศูนย์และรับผิดชอบ เกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ฯ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดฯ

๖. นักวิชาการเงินและบัญชี เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือประจำศูนย์และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ฯ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๗. นายช่างโยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือประจำศูนย์และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ฯ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๘. เจ้าพนักงานธุรการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือประจำศูนย์และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ฯ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา

โดยให้ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน” องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ มีอำนาจหน้าที่และวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมินวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้น ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีเกี่ยวกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปความสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง จะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสุรียา กุคำใส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

ที่ อบ ๘๕๙๐๑ / -

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำประกาศและจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

### ต้นเรื่อง

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนด  
แนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความ  
ต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี  
ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทัน  
ต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผล  
การให้บริการสม่ำเสมอ

### ข้อเท็จจริง

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินการ  
ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency  
Assessment :ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ เพื่อให้  
หน่วยงานฯ ได้รับทราบคุณลักษณะและสถานการณ์ดำเนินงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อใช้เป็นข้อมูล  
ประกอบการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาหน่วยงานภาครัฐทุกแห่งให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน  
ภายใต้มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศและเพื่อขับเคลื่อนให้หน่วยงานภาครัฐมีผลการดำเนินงานบรรลุซึ่งเป้าหมายที่  
กำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑-  
๒๕๘๐) ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการดำเนินการต่อเรื่อง  
ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

### ข้อเสนอ/พิจารณา

สำนักปลัดฯ จึงจะได้มีการจัดทำประกาศและได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ  
หน่วยงานเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานและเป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ  
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดคู่มือมาพร้อมบันทึกนี้ หากเห็นชอบโปรดลงนามเพื่อจะได้ประกาศให้  
ประชาชนทั่วไปได้ทราบอย่างทั่วถึงต่อไป

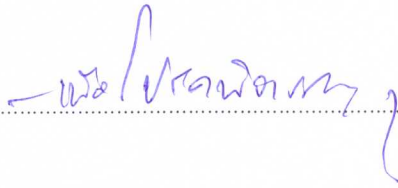
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

  
(นางสาวหรรษา โอชาพันธ์)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

/ความเห็น.....

ความเห็นของหัวหน้าส่วน.....



(ลงชื่อ)

(นางสาวลักขณา ไชยโพธิ์)  
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นของปลัด อบต. ....



(นายธนิยน์นัท ลุนพรหม)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

ความเห็นของนายก อบต. ....



(นายสุรียา กุคำใส)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่





ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่  
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

\*\*\*\*\*

ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดว่า ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เขียนหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ดั่งนั้น เพื่อให้การบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ เป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเคร่งครัดเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ดังนี้

**๑. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียน**

**๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน**

๑.๑.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายอันเนื่องมาจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลมิใช่ลักษณะกลั่นแกล้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลและต้องมีหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนพยานหลักฐานที่แน่นอน

**๑.๒ ข้อร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้**

- ๑.๒.๑ ชื่อ-สกุลและที่อยู่ผู้ร้องเรียน
- ๑.๒.๒ ชื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๑.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว
- ๑.๒.๔ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน
- ๑.๒.๕ ระบุวันเดือนปี
- ๑.๒.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๓ กรณีการร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็นหรือลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

/๑.๔ เรื่องร้องเรียน.....

### ๑.๔ เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

- ๑.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- ๑.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- ๑.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑.๒

### ๑.๕ ช่องทางการร้องเรียน

- ๑.๕.๑ กรณีส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ หมู่ที่ ๖ ตำบลโพธิ์ใหญ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
- ๑.๕.๒ กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ [www.phoyai-ubon.go.th](http://www.phoyai-ubon.go.th)
- ๑.๕.๓ กรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๔๒๙๕๐๘-๙
- ๑.๕.๔ กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์ ระบุที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ หมู่ที่ ๖ ตำบลโพธิ์ใหญ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐

## ๒. กระบวนการพิจารณาคำเนิการ

๒.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้มีการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ในกรณีเป็นลักษณะบ้ตรสนเท่ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

๒.๒ กรณีที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดผู้หนึ่งตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๒.๓ ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่ อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งนำความเห็นเสนอผู้บริหารท้องถิ่น ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหากไม่เป็นกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อนายกองค้การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่สั่งยุติเรื่อง

๒.๔ ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมและให้การคุ้มครองพยานที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวนต่อนายกองค้การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

## ๓. การกำกับติดตามข้อร้องเรียน

๓.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใดให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวันเว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้สำนักปลัดฯ มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายสุรียา กุคำใส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่  
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

เพื่อให้การบริหารราชการดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข  
ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จ  
อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ อีกทั้ง  
ทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ  
เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ขึ้น เพื่อให้ผู้ร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษา  
เรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน  
จากการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมี  
ช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ห้องสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วน  
ตำบลโพธิ์ใหญ่ หมู่ที่ ๖ ตำบลโพธิ์ใหญ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๔๕-๔๒๙๕๐๘-๙
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ [www.phoyai-ubon.go.th](http://www.phoyai-ubon.go.th)
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเพจเฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/phoyaiubon/>
๕. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่
๖. ส่งกล่องรับความคิดเห็น ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสุรียา กุคำใส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
ประจำปี ๒๕๖๖

ด้วยปัจจุบันองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๓ หมู่บ้าน ในเขตตำบลโพธิ์ใหญ่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีจังหวัดจันทบุรีอำนาจแห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสุรียา กุคำใส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่



คู่มือปฏิบัติงาน  
ด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ  
เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่  
ประจำปี ๒๕๖๖

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่  
อำเภовารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

สำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่  
โทร.๐๔๕-๔๒๙๕๐๘-๙

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องที่ เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ และเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ เพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นสำนักปลัดจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ได้มีการทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีประเมิณผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล โพธิ์ใหญ่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้าง เครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์การป้องกันส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมาย เดียวกัน คือ สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับการที่ดี มีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมี หน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ โดยมี ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ห้องสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การ บริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ หมู่ที่ ๖ ตำบลโพธิ์ใหญ่ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ๒) แจ้งเรื่อง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๔๕-๔๒๕๕๐๘-๙ ๓) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ [www.phoyai-ubon.go.th](http://www.phoyai-ubon.go.th) ๔) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเพจเฟซบุ๊กของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล <https://www.facebook.com/phoyaiubon/> ๕) ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคาร สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ๖) ส่งกล่องรับความคิดเห็น ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วน ตำบลโพธิ์ใหญ่ ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่ง อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของ



ประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การดำเนินการคือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพและเพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสดำเนินการหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นโดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวารินชำราบและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและ ข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

- ๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น
- ๕) ปรเสำนงำนที่เกືยวຂ້ອກกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกືยวຂ້ອກ
  - ๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกືยวຂ້ອກ
  - ๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกືยวຂ້ອກ หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. สถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ หมู่ที่ ๖ ตำบลโพธิ์ใหญ่ อำเภอวาริน ขำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

#### ๗. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ห้องสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ หมู่ที่ ๖ ตำบลโพธิ์ใหญ่ อำเภอวาริน ขำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๔๕-๔๒๙๕๐๘-๙
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ [www.phoyai-ubon.go.th](http://www.phoyai-ubon.go.th)
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/phoyaiubon/>
๕. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่
๖. ส่งกล่องรับความคิดเห็น ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

#### ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรม ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

### คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

\*\* หน่วยงานของรัฐได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กร อิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและ  
ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง  
และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่ หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก  
การดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อขอร้องรับเรื่องร้องเรียนองค์การ  
บริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/  
การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่นติดต่อด้วย  
ตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/กล่อง,ผู้รับฟังความคิดเห็น

**เจ้าหน้าที่** หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือเช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม  
หรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

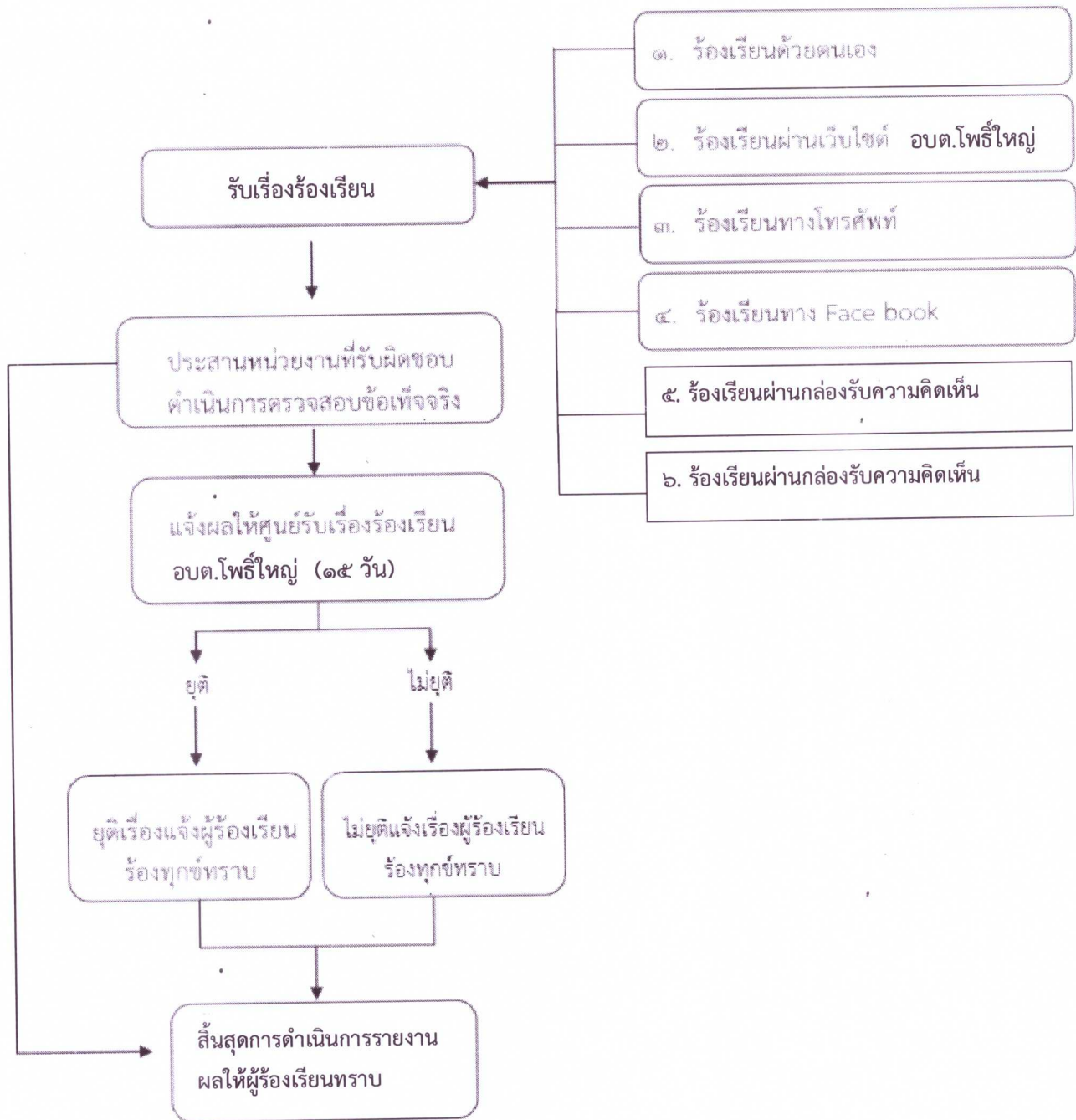
**คำร้องเรียน** หมายถึงคำ หรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้อง  
ทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัย  
สำคัญที่เชื่อถือได้

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน  
ต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงานช่องทางการร้องเรียนผ่านทางสำนักปลัด

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) โทรศัพท์ ๐๔๕-๔๒๙๕๐๘-๙
- ๕) โทรสาร ๐๔๕-๔๒๙๕๐๙
- ๖) [www.phoyai-ubon.go.th](http://www.phoyai-ubon.go.th)
- ๗) [facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่](https://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่)

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔  
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงานการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๔๒๙๕๐๘-๙	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <a href="http://www.phoyai-ubon.go.th">www.phoyai-ubon.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็นของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่  
อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง  
อาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่  
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

.....  
.....  
.....

(ลงชื่อ) .....  
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

.....  
.....  
.....

(ลงชื่อ) .....  
(.....)

หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

.....  
.....  
.....

(ลงชื่อ) .....  
(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

-ความเห็น/ข้อสั่งการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

.....  
.....  
.....

(ลงชื่อ) .....  
(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่



แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน

ที่ อบ ๘๕๙๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่  
หมู่ ๖ ตำบลโพธิ์ใหญ่ อำเภวารินชำราบ  
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ โดยทาง  
( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ

.....ลงวันที่.....

เกี่ยวกับเรื่อง.....  
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม ทะเบียนรับ  
เรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และ องค์การ  
บริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่และได้มอบหมาย  
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่และได้จัดส่งเรื่องให้  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ  
ต่อไป แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย  
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ  
ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ที่ อบ ๘๕๙๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

หมู่ที่ ๖ ตำบลโพธิ์ใหญ่

อ.วารินชำราบ จ.อุบลราชธานี

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ อบต.โพธิ์ใหญ่ ที่ อบ ๘๕๙๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมา

พร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)