



แนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง  
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

## คำนำ

เทศบาลตำบลรามะสัก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง เลขที่ ๖๑/๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลท่าช้าง อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๕๐

๒. เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง <http://www.tha-chang.go.th/site/>

๓. Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

๔. ทางโทรศัพท์ ๐๓๒ -๔๙๑๔๕๕

๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ๖๑/๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลท่าช้าง อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๕๐

๖. ทางโทรสาร องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ๐๓๒-๔๙๑-๔๕๕

๗. ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด เทศบาลตำบลรามะสัก หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง มีบทบาทหน้าที่หลักใน การกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการ หน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง เลขที่ ๖๑/๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลท่าช้าง อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๕๐

๒. เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง <http://www.tha-chang.go.th/site/>

๓. Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

๔. ทางโทรศัพท์ ๐๓๒ -๔๙๑-๔๕๕

๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ๖๑/๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลท่าช้าง อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๕๐

๖. ทางโทรสาร องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ๐๓๒-๔๙๑๔๕๕

๗. ตู้รับเรื่องราວร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลรามะสัก เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริมการรักษาและการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป”

## **๒. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

## **๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เรงรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ปรຽสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครอง จริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### **๔. การร้องเรียน/แจ้ง**

๑. ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง เลขที่ ๖๑/๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลท่าช้าง อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๕๐

๒. เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชั่น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง <http://www.tha-chang.go.th/site/>

๓. Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

๔. ทางโทรศัพท์ ๐๓๒ -๔๙๑๔๕๕

๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ๖๑/๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลท่าช้าง อำเภอ บ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๕๐

๖. ทางโทรสาร องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ๐๓๒ - ๔๙๑๔๕๕

๗. ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

#### **๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

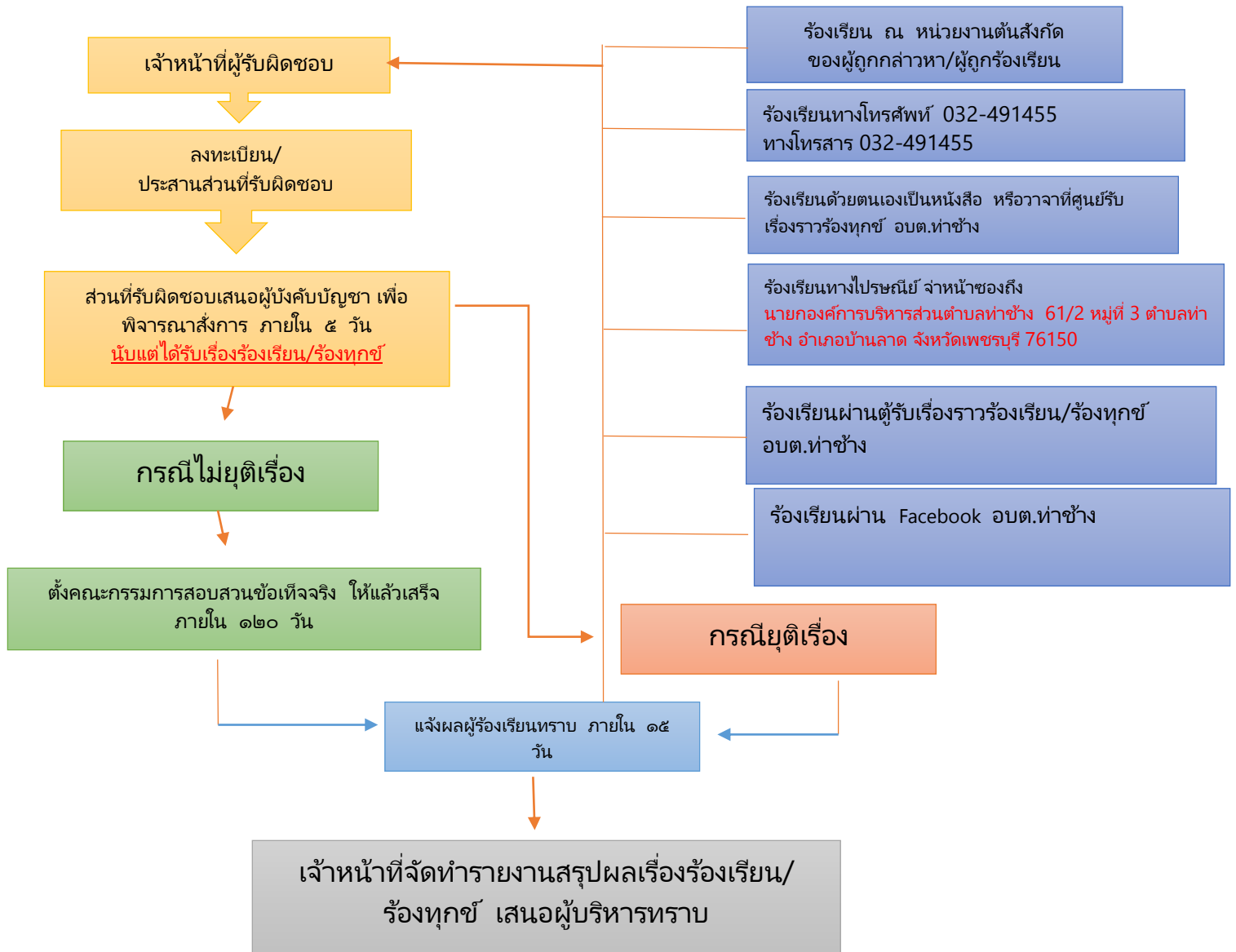
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

-ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง



**๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ สรุปลักษณะเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ จัดเก็บเรื่อง

**๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียนเพื่อประสานงานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ๖๑/๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลท่าช้าง อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๕๐	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.tha-chang.go.th/site/">http://www.tha-chang.go.th/site/</a>	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง เลขที่ ๖๑/๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลท่าช้าง อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒ -๔๙๑๔๕๕	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๓๒ -๔๙๑๔๕๕	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

# ภาคผนวก



แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

ข้าพเจ้า.....บ้านเลขที่

.....หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

.....มีความประสงค์ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ดังต่อไปนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง  
(.....)

ตำแหน่ง.....

<p>เรียน หัวหน้าสำนักปลัด</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ).....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>ลงวันที่.....</p>	<p>เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ).....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>ลงวันที่.....</p>
<p>เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ).....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>ลงวันที่.....</p>	<p>เห็นชอบ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ).....</p> <p>(นายปรีชา มากเกิด)</p> <p>นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง</p> <p>ลงวันที่.....</p>

## แบบฟอร์มผ่านเว็บไซต์

### E-service ยื่นแบบฟอร์มออนไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

ระบบยื่นแบบฟอร์มออนไลน์ E-service องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

ลงชื่อเข้าใช้ Google เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

\* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

วันที่ \*

วันที่

mm/dd/yyyy

ชื่อ-สกุล \*

คำตอบของคุณ

ที่อยู่ \*

คำตอบของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์

คำตอบของคุณ

ขอยื่นคำร้องต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ \*

เลือก

สถานที่ที่ต้องการขอรับบริการ \*

คำตอบของคุณ