



แนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤตินิชอบ

สำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง  
อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ได้กำหนดกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้ง ภาครัฐภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ๑๓๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลเมืองคอง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๗๐

๒. เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง <http://www.muangkong.go.th>

๓. Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง

๔. หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๘๖-๐๕๗-๗๘๘๑

๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ๑๓๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลเมืองคอง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๗๐

๖. ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรม เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคองได้กำหนดกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร ทุก ระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปราม การทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริม และคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการ บริหารราชการ หน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับ แจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ๑๓๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลเมืองคอง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๗๐

๒. เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง <http://www.muangkong.go.th>

๓. Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง

๔. หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๘๖-๐๕๗-๗๘๘๑

๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ๑๓๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลเมืองคอง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๗๐

๖. ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนด ว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับ งานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้ง การดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจ หน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริมการรักษาและการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุด และยั่งยืนต่อไป

## **๒. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

## **๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง

## **๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครอง จริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### **๕. การร้องเรียน/แจ้ง**

๑. ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ๑๓๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลเมืองคอง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๗๐

๒. เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง <http://www.muangkong.go.th>

๓. Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง

๔. หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๘๖-๐๕๗-๗๘๘๑

๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ๑๓๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลเมืองคอง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๗๐

๖. ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง

#### **๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

##### **๖.๑ ข้อมูลผู้ร้อง**

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

-ใช้ถ้อยคำสุภาพ

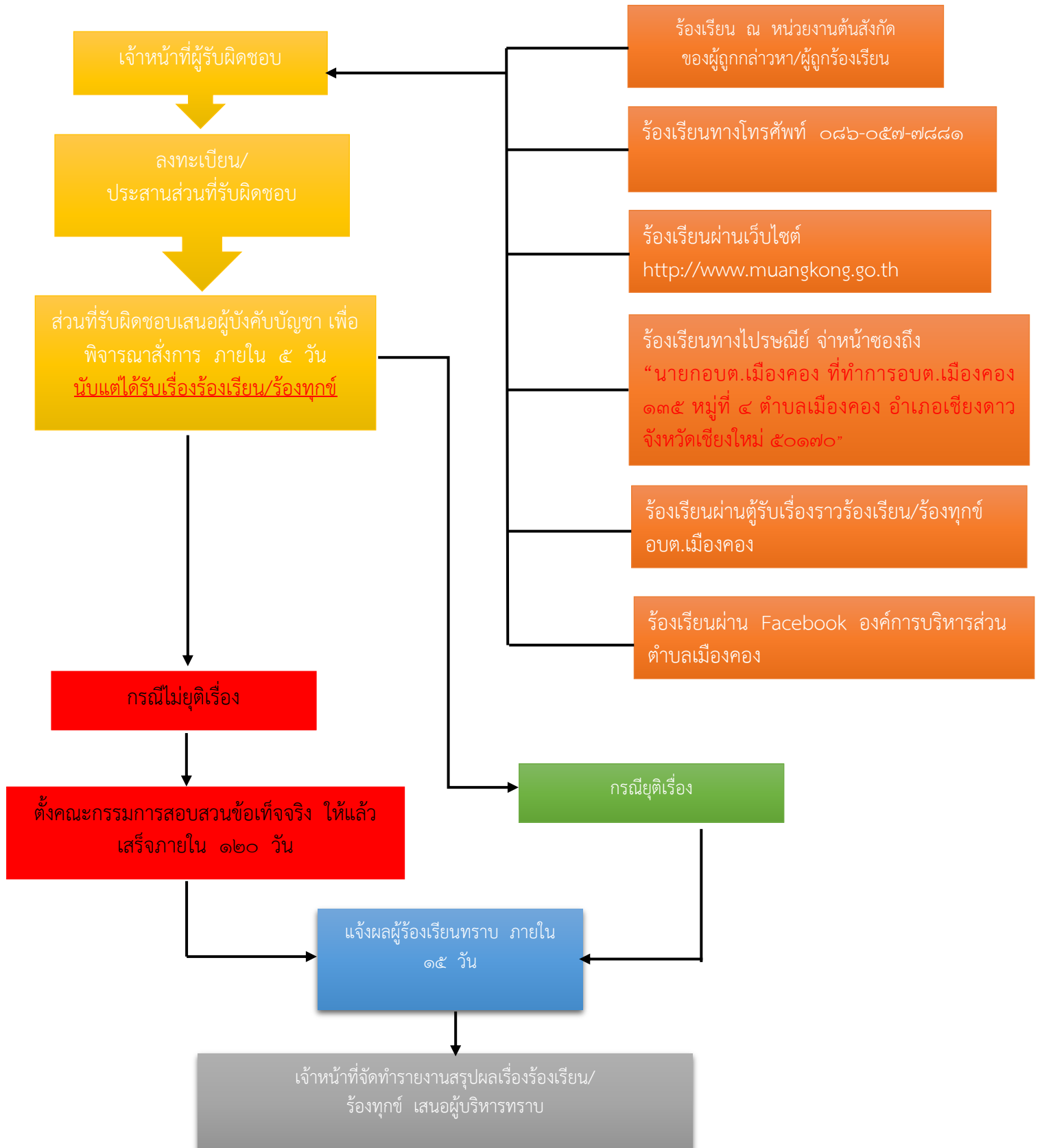
##### **๖.๒ ข้อมูลผู้ถูกร้อง**

๑. ชื่อ ที่อยู่ รายละเอียดข้อมูลของผู้ถูกร้อง

๒. ช่วงเวลากระทำความผิด

๓. พฤติการณ์การทุจริต หรือประพฤติมิชอบ

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่



**๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรรณการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ สรุปลักษณะเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา 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
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ อบต.เมืองคอง ๑๓๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลเมืองคอง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๗๐	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.muangkong.go.th">http://www.muangkong.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ อบต.เมืองคอง ๑๓๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลเมืองคอง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๗๐	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๘๖-๐๕๗-๗๘๘๑	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของอบต.เมืองคอง	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

ภาคผนวก



หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....นามสกุล.....
ที่อยู่.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน(เรื่อง).....

รายละเอียด:: .....

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

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ :: .....

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

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต

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

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....
หน่วยงาน .....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ :: .....

.....

ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

## แบบฟอร์มผ่านเว็บไซต์

### แบบฟอร์มแจ้งร้องเรียนการทุจริต

ท่านสามารถแจ้งร้องเรียนการทุจริตถึง อบต. เมืองคอง ได้โดยกรอกข้อความในแบบฟอร์มข้างล่างนี้ ข้อมูลการร้องเรียนของท่านจะถูกส่งถึงเจ้าหน้าที่ของ อบต. เมืองคอง โดยตรง และข้อมูลดังกล่าวจะไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ

เรื่อง *(\* 必填)*

ชื่อ-นามสกุล *(\* 必填)*

ที่อยู่ *(\* 必填)*

อีเมล *(\* 必填)*

โทรศัพท์ *(\* 必填)*

ข้อความรายละเอียด *(\* 必填)*