

แนวปฏิบัติ  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร  
ตำบลวิเชตนคร อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

\*\*\*\*\*

องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร มีบทบาทหน้าที่หลักใน การกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนครทุกระดับ กำหนด มาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหาร ราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ของศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร
- ๒) ทางโทรศัพท์ ๐ ๕๔๒๗ ๑๒๐๙ - ๑๐ ต่อ ๗ และ สายตรงนายกฯ ๐๙ ๓๒๙๖ ๐๗๒๙
- ๓) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร <http://www.wichetnakorn.go.th>

หัวข้อ “แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

๔) เฟสบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง”

๕) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร เลขที่ ๒๕๗ หมู่ที่ ๑ ตำบล วิเชตนคร อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐

๖) ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมตำบลวิเชตนคร

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การ บริหารส่วนตำบลวิเชตนคร จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้ บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลวิเชตนคร เพื่อให้แนวทาง การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษาและ การฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทารายงานการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

## ๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร

๒) ทางโทรศัพท์ ๐ ๕๔๒๗ ๑๒๐๙ - ๑๐ ต่อ ๗ และ สายตรงนายกฯ ๐๙ ๓๒๙๖ ๐๗๒๙

๓) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร <http://www.wichetnakorn.go.th>

หัวข้อ “แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

๔) เฟสบุ้ค “องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง”

๕) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร เลขที่ ๒๕๗ หมู่ที่ ๑ ตำบลวิเชตนคร อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๖) ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมตำบลวิเชตนคร

## ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๕.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๕.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสด่าที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๕.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๕.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๕.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๕.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางแสดงการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๕.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๕.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๕.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๕.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

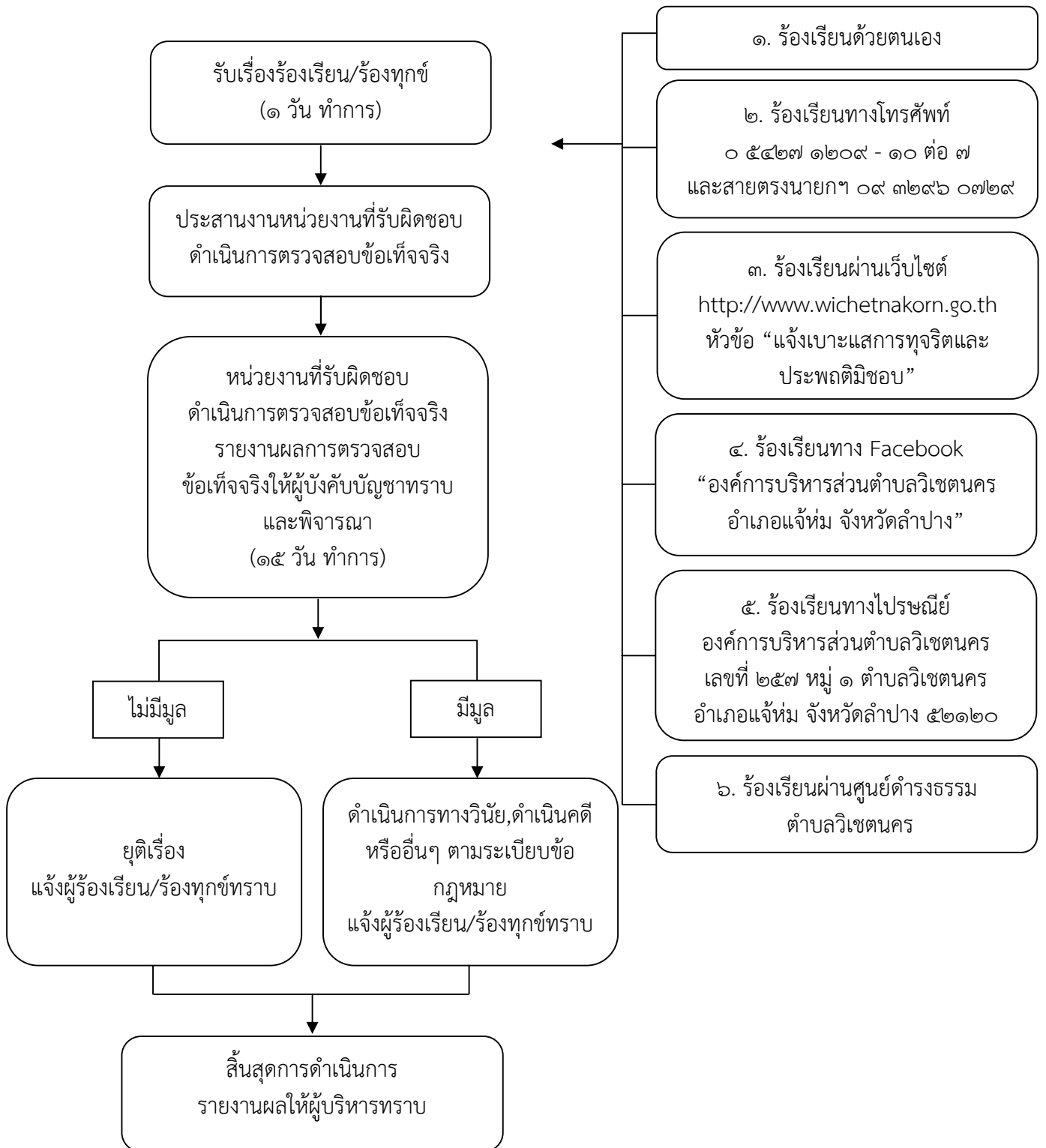
๕.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๕.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๕.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๕.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียน ๖ ช่องทาง

๒) คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

๓) สรุปความเห็นเสนอหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

๗) เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) จัดเก็บเรื่อง

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านศูนย์ยุติธรรมชุมชน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบคำร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร  
๒๕๗ หมู่ ๑ ต.วิเชตนคร อ.แจ้ห่ม จ.ลำปาง

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร

ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ .....  
ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์ .....  
อาชีพ ..... ตำแหน่ง .....  
เลขที่บัตรประชาชน ..... ออกโดย .....  
วันออกบัตร ..... บัตรหมดอายุ ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ  
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง .....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง  
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส