



## แนวทางปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแส ด้านการ  
ทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่กา อำเภอสันป่าตอง

จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญ ในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ทางไปรษณีย์เลขที่ ๑ ม.๖ ต.แม่ก้า อ.สันป่าตอง จ. เชียงใหม่ ๕๐๑๒๐ , ๒) เว็บไซต์ [www.https://maeka.go.th/public](https://maeka.go.th/public) /ร้องเรียนการทุจริต ๓) เฟซบุ๊ก “องค์การ บริหารส่วนตำบลแม่ก้า” ๔) LINE อบต.แม่ก้า ๕) ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๘๓๓/๔๓๒) ร้องเรียน ด้วยตนเอง

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน /แจ้ง เบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนด เป้าหมาย การพัฒนานำกลยุทธการป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับ บริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ทางไปรษณีย์เลขที่ ๑ ม.๖ ต.แม่ก๊า อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๒๐ , ๒) เว็บไซต์ [www.tawangphrao.go.th/ร้องเรียนการทุจริต](http://www.tawangphrao.go.th/ร้องเรียนการทุจริต) ๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า” ๔) LINE อบต.แม่ก๊า ๕) ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๘๓๓/๔๓๒ ๖) ร้องเรียนด้วยตนเอง ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือ จาก ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน **๑๕ วัน หรือภายใน ระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล**”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการ ร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลแม่ก๊า

เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตาม ขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการใน การปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### **๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

๑. ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๖ ตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๒๐

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.tawangphrao.go.th](http://www.tawangphrao.go.th) / ร้องเรียนการทุจริต

๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าโทรศัพท์ ๐๕๓-

๘๓๓/๔๓๒ - ๑๓

๔. ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า”

๕. ร้องเรียนทาง LINE อบต.แม่ก้า คิวอาร์โค้ดหน้าเว็บไซต์

๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง

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

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ถูกร้อง

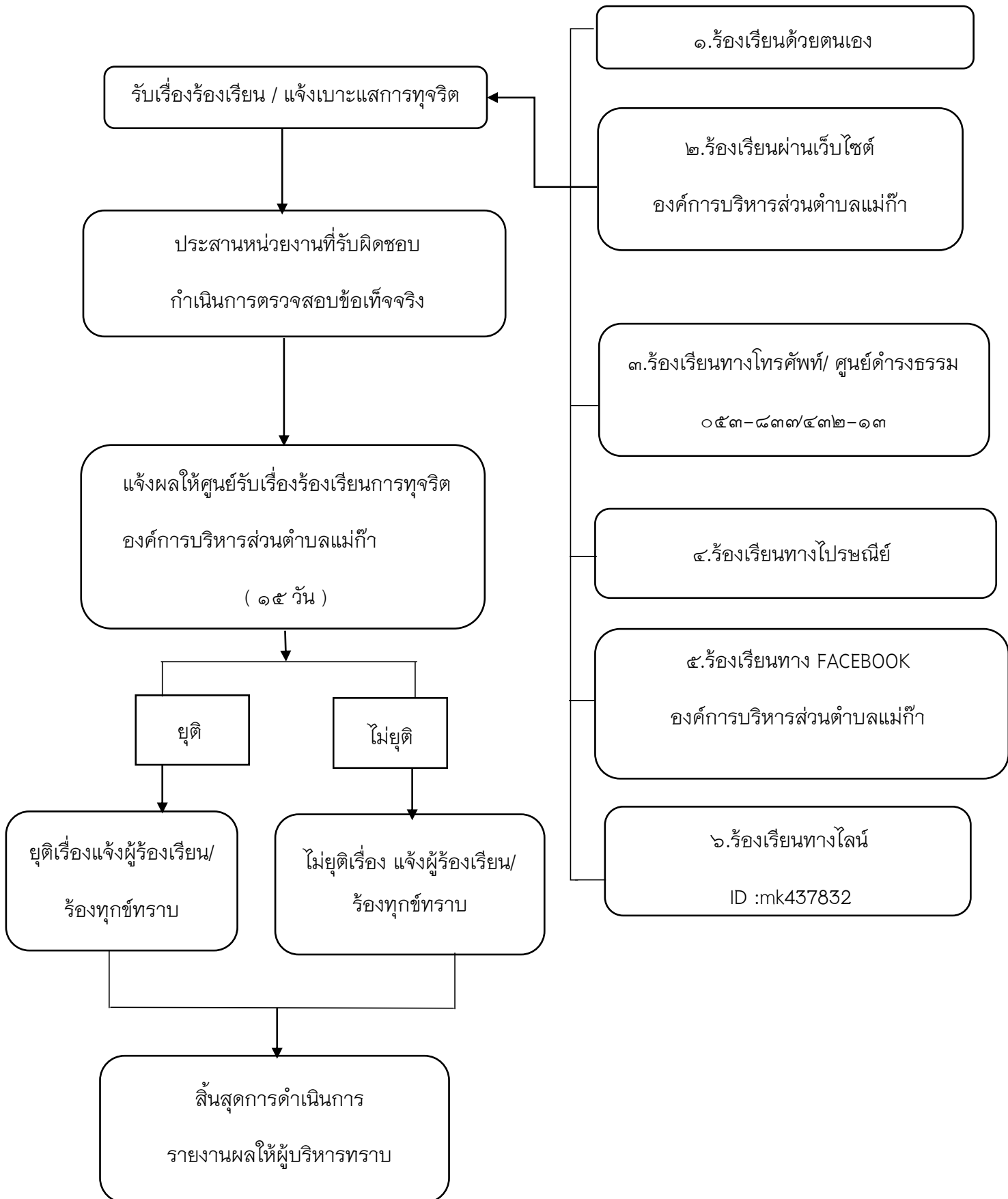
๓) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔) ข้อเท็จจริง / ช่วงเวลากระทำความผิด/พฤติการณ์/ เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด
ร้องเรียนทางไลน์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด

## แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

### การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า  
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี .....อยู่  
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล .....อำเภอ .....จังหวัด  
.....โทรศัพท์.....อาชีพ ..... เลขที่บัตรประชาชน  
.....ออกโดย .....วันออกบัตร .....วันหมดอายุ  
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วน  
ตำบลแม่ก๊า พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตาม  
ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

.../ เรียนหัวหน้าสำนักปลัด

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า