



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ที่ บก.๘๐๓๐๓/๒๗๑

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน หัวหน้าส่วนราชการ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างทุกท่าน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และประสานอำนาจความสะดวกให้กับหน่วยงาน /ประชาชนทั่วไปในการร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน ดังนั้น จึงขอแจ้งแนวทางดังกล่าวให้ผู้ปฏิบัติงาน ทราบถึงปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด สำหรับหน่วยงานและประชาชนโดยทั่วไปสามารถดาวน์โหลดแนวทางดังกล่าวได้ที่เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน [www.donhuay.go.th](http://www.donhuay.go.th)

จึงเรียนมาเพื่อทราบ ดำเนินการและประชาสัมพันธ์เป็นการทั่วไป

(นายธนกร รุ่งสีมานพ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน

แนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน  
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงาน ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนการทุจริต ทั้ง การร้องเรียนด้วยตัวเองโดยตรงที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ตำบลดอนหัน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานที่ [www.donhun.go.th](http://www.donhun.go.th) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๔๕-๐๐๐๕ และ ร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน และช่องทางอื่น ๆ และในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหันได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหันทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมในการปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนการทุจริต ทั้ง การร้องเรียนด้วยตัวเองโดยตรงที่ งานนิติการ สำนักปลัด สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ตำบลดอนหัน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานที่ [www.donhun.go.th](http://www.donhun.go.th) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๔๕๐๐๐๕ และร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหันและช่องทางอื่นๆในส่วนการปฏิบัตินั้น ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหันจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

#### ๒. วัตถุประสงค์

๑.) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้า/เจ้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์กระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

๑). เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒). ประสาน เรงรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓). ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔). คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพนักงานส่วนตำบล

๕). ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖). ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗). ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑). ส่งข้อร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตัวเองที่ งานนิติการ สำนักปลัด สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ตำบลดอนหัน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

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

๓). ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๔๕๐๐๐๕

๔). ร้องเรียนผ่านเฟสบุ้คขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน

### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

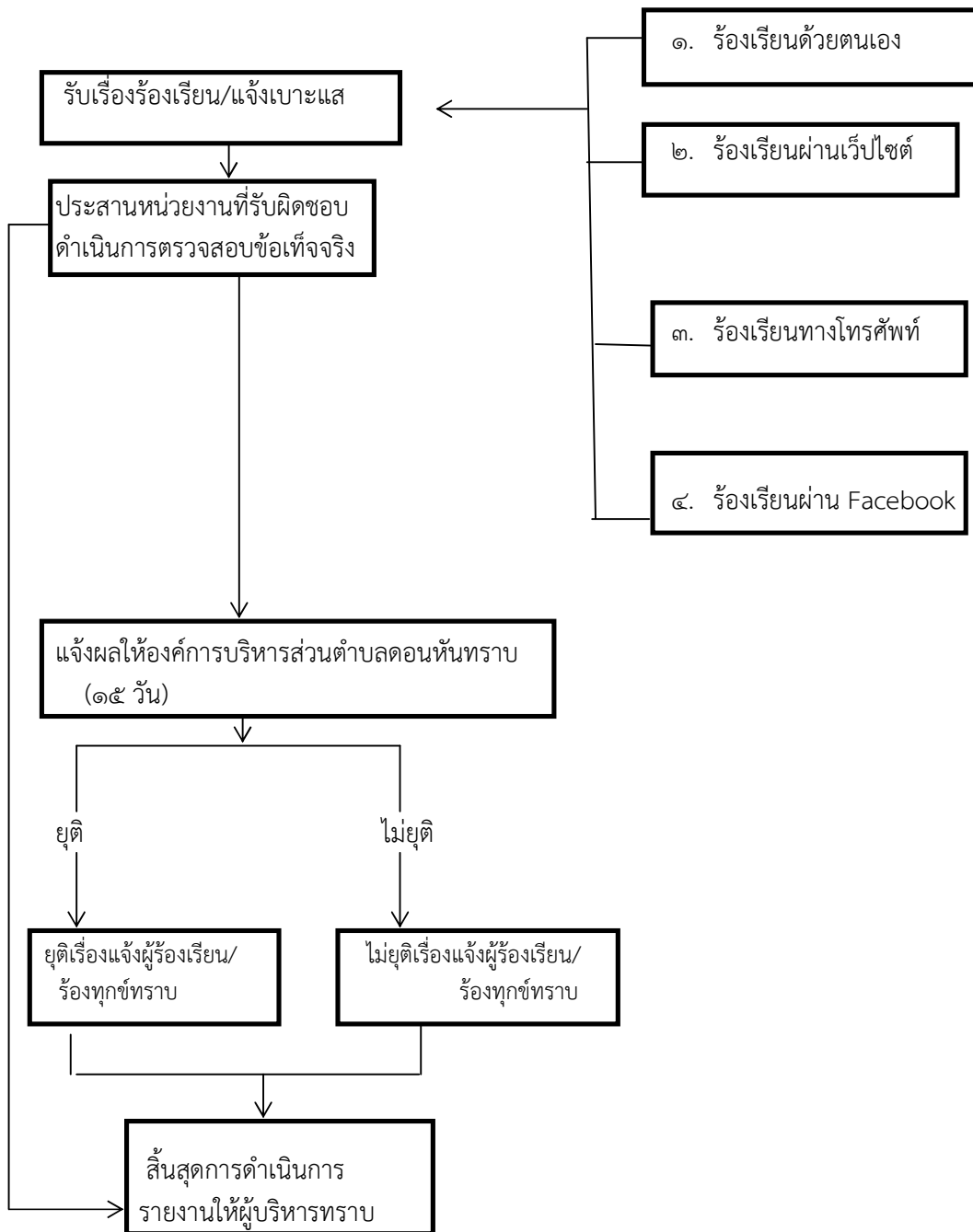
๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่า

มีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสดน เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน สรุปความเห็นเสนอแนะและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ส่งเรื่องให้งานนิติการ สำนักปลัด ดำเนินการ/ตอบข้อซักซ้อม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน จัดเก็บเรื่อง

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อเท็จจริง/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยการรับ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หน่วยงานรับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ/สำนักปลัด
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ/สำนักปลัด
ร้องเรียนทาง facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ/สำนักปลัด
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ/สำนักปลัด

ภาคผนวก



ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง) (แบบคำร้อง ๑)

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน  
ตำบลดอนหัน อำเภอเมืองขอนแก่น  
จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร..... วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอเรียน/แจ้งเบาะแสการ  
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหันพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา  
เรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการโดย  
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

นายเก่งดี รักชาติ