



มาตรการ หรือแนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและ  
ประพฤตินิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลอบทม

องค์การบริหารส่วนตำบลลอบทม

อำเภอสามโก้ จังหวัดอ่างทอง

## คำเนา

องค์การบริหารส่วนตำบลอบทม มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและ ค้ำครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและค้ำครองจริยธรรมทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑.) ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.) ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลอบทม ม.๒ ต.อบทม อ.สามโก้ จ.อ่างทอง ๑๔๑๖๐

๓.) เว็บไซต์”ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลอบทม

[www.Obtom.go.th](http://www.Obtom.go.th)

๔.) เฟซบุ๊ก “อบต.อบทม อ.สามโก้”

๕.) ทางโทรศัพท์ ๐๓๕๖๙๗๑๕๐ ต่อ ๑๑

ร้องเรียนด้วยตนเอง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ องค์การบริหารส่วนตำบลอบทม ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับ กระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอบทม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็น ประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

## บทที่ ๑ บทนำ

**๑. หลักการและเหตุผล** องค์การบริหารส่วนตำบลอบทม มีบทบาทหน้าที่หลักใน การกำหนด ทิศทาง วางกรอบการ ดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และ คຸ້มครองจริยธรรมของส่วน ราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและ ปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคຸ້มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอบทม ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตส านึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคຸ້มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับ บริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และ ศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของ ประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมี หน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒) ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลอบทม ม.๒ ต.อบทม อ.สามโก้ จ.อ่างทอง ๑๔๑๖๐

๓) เว็บไซต์ องค์การบริหาร ส่วนตำบลอบทม [www.Obtom.go.th](http://www.Obtom.go.th)

๔) เฟซบุ๊ก “อบต.อบทม อ.สามโก้”

๕) ทางโทรศัพท์ ๐ ๓๕๗๙ ๐๗๓๑

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับ การติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ ของส่วน ราชการนั้นที่จะต้อง ตอบค าดถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบน พื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การ ปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การ บริหารส่วนตำบลอบทม จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้ บูรณาการ ร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลอบทม เพื่อให้แนวทางการ ดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหา ของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ ภายใต้การ อภิบาลระบบการรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และ การฟื้นฟู บนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิ ชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิ ชอบใช้ เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การท างานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและ ใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

**๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ** มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่ เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เรงรัดและก ากับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครอง จริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดท ารายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ การคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

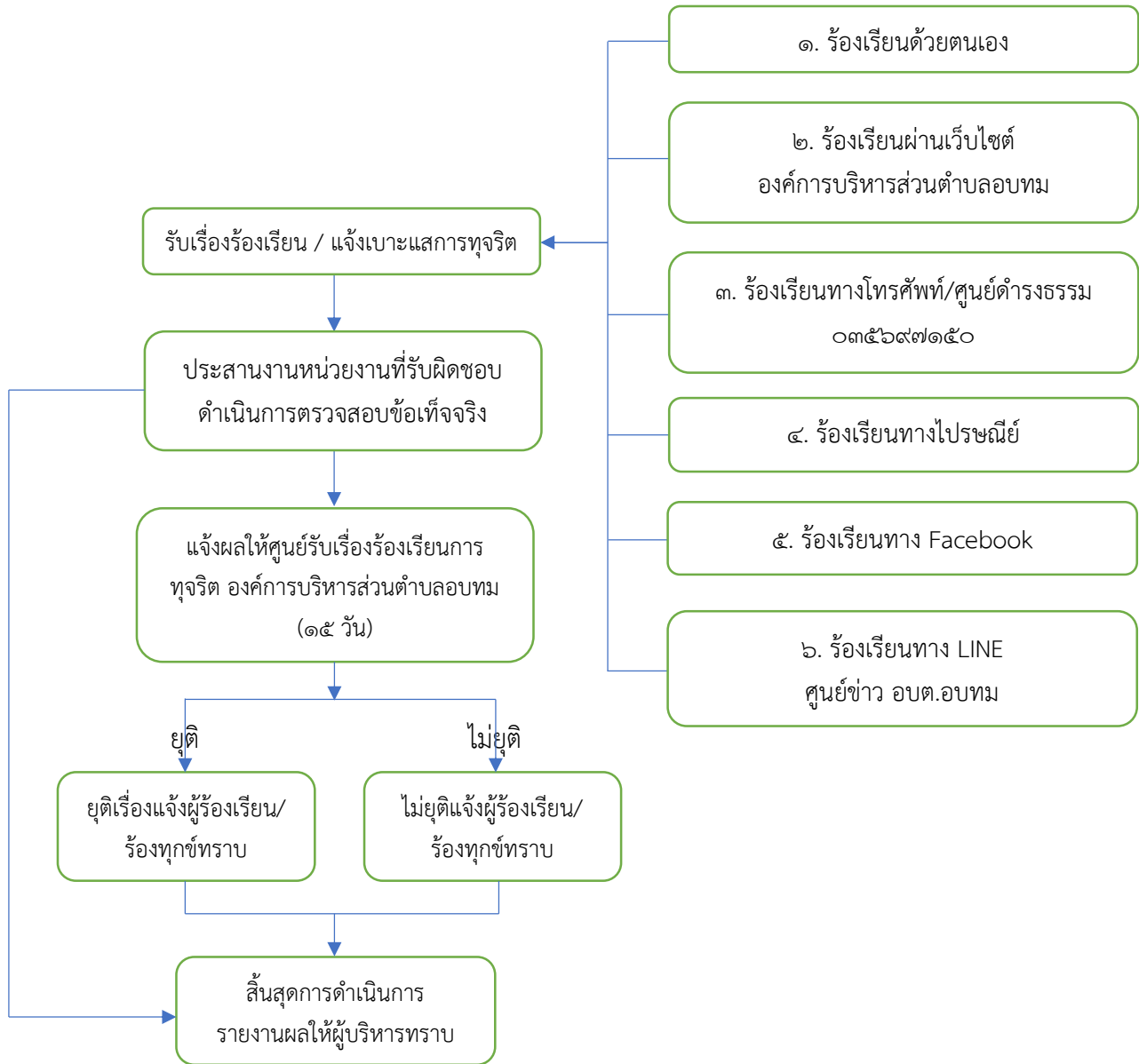
#### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๒) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลอบทม [www.obtom.go.th](http://www.obtom.go.th)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / ศูนย์ดำรงธรรมตำบลอบทม ๐๓๕๖๙๗๑๕๐
- ๔) เฟซบุ๊ก “อบต.อบทม อ.สามโก้”
- ๕) ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลอบทม ม.๒ ต.อบทม อ.สามโก้ จ.อ่างทอง ๑๔๑๖๐  
- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อถือว่าไม่ได้ร้องเรียน)

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่ สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)  
- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลอบทม รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปลักษณะเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อ ชักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผล  
การดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสาร  
บรรณ เพื่อการประมวลผล และ สรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

#### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่  
เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                  | ความถี่ในการ<br>ตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับ<br>ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน<br>หาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|--------------------------|--------------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง       | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน      | ภายใน ๑๕ วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์    | ทุกวัน                         | ภายใน ๑๕ วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์    | ทุกวัน                         | ภายใน ๑๕ วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนผ่านเฟสบุค      | ทุกวัน                         | ภายใน ๑๕ วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ | ทุกวัน                         | ภายใน ๑๕ วันทำการ  |          |

ภาคผนวก



ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้อง ๑)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลอบทม  
หมู่ ๒ ตำบลอบทม อำเภอสามโก้  
อท ๑๔๑๖๐

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ .....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอบทม

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

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ ..... จังหวัด .....

โทรศัพท์ ..... อาชีพ ..... ตำแหน่ง .....

เลขที่บัตรประชาชน ..... ออกโดย .....

วันออกบัตร ..... บัตรหมดอายุ ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการ  
ทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลอบทม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาใน  
เรื่อง ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง  
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน ..... ชุด

๒) ..... จำนวน ..... ชุด

๓) ..... จำนวน ..... ชุด

๔) ..... จำนวน ..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอบทม