



แนวทางปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลอ่าวขนอม  
อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

## คำนำ

เทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีบทบาทหน้าที่หลักในการ เหนือทิศทางการวางกรอบดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และ รองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริต ไปขึ้น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกันกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำ ฤทธิ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ประเมินผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง รียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเอง โดยตรงที่เทศบาลตำบลอ่าวขนอม
- ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลอ่าวขนอม  
<http://www.khanom.go.th/default.asp>
- ๔) ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ก “ประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลอ่าวขนอม”
- ๕) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๕๒๘๔๓๒

เทศบาลตำบลอ่าวขนอม ได้กำหนดหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่นำไปเป็นมาตรฐานอย่างมี าวพ

## ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลอ่าวขนอม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองธรรมาภิบาลเทศบาลตำบลอ่าวขนอมทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปราม และสร้างอภัยในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำยุทธการป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายร่วมกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมันศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ ในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเอง โดยตรงที่เทศบาลตำบลอ่าวขนอม

๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลอ่าวขนอม

<http://www.khanom.go.th/default.asp>

๔) ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ค “ประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลอ่าวขนอม”

๕) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๕๒๘๔๓๒

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ คล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับ ใ้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ นการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ นการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วน การ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลอ่าวขนอมจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน รดแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็น ุ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และฟื้นฟู บน เนของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ งามานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ะพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ .

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ วนแนวทางในการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่ ้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างมเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในกร

๑) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๒) คຸ້มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๓) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการรองจริยธรรมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. การร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส

๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเอง โดยตรงที่เทศบาลตำบลอ่าวขนอม

๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลอ่าวขนอม

๓) ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ค “ประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลอ่าวขนอม”

๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๕๒๘๘๔๓๒

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนวน)

๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๖) ระบุ วัน เดือน ปี

๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๘) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและฤติมิชอบ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบจจริง แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ สิ้นสุดดำเนินการ รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

**๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลอ่าวขนอมรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือกองงานใด
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงาน/กองงานที่เกี่ยวข้องในการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ เพื่อทราบเบื้องต้น
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงาน/กองงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูล เพื่อประมวลผล และสรุปวิเคราะห์ผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บเรื่อง

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตของพนักงานเทศบาลตำบลอ่าวขนอม  
(ด้วยตนเอง)

เทศบาลตำบลอ่าวขนอม  
อ.ขนอม จ.นครศรีธรรมราช

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

นายกเทศมนตรีตำบลอ่าวขนอม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
.....ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน.....  
.....วันที่ออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลอ่าวขนอม พิจารณา  
การตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุก  
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑. ....จำนวน .....แผ่น
- ๒. ....จำนวน .....แผ่น
- ๓. ....จำนวน .....แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

