



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้ง  
เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เทศบาลตำบลนาป่าแซง

อำเภอปทุมราชวงศ์ จังหวัดอุบลราชธานี

## คำนำ

เทศบาลตำบลนาป่าแซง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางแผนการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการมีส่วนร่วมจากทุกภาคอุปทัณฑ์ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลออกจากนี้ยังมีโครงการที่วางแผนไว้เพื่อส่งเสริมการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและหน้าที่สำคัญในการประเมินผลจากการดำเนินการทุกๆ 6 เดือน ทั้งนี้ ตามที่ได้ระบุไว้ในมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งการทุจริตและประพฤติมิชอบฯ ให้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานเทศบาลตำบลนาป่าแซง ให้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานเทศบาลตำบลนาป่าแซง หัวข้อที่สำคัญที่สุดคือ ประเด็นที่ระบุไว้ในมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัตินี้ คือ การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีผลต่อสังคม ประเทศ และมนุษย์ ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญของสำนักงานเทศบาลตำบลนาป่าแซง ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

## งานนิติการ

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลนาป่าแซง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางแผนกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตครรัปชั้นการส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลนาป่าแซง ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปราม คุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลนาป่าแซง ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมาย และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมาย ในการพัฒนานำกลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความ ไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ นักจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริต ๕ ช่องทาง ดังนี้

#### ๑. ตู้ประชาธิรัฐเทศบาลตำบลนาป่าแซง ตำบลนาป่าแซง อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัด

#### อำนาจเจริญ

- (๑) เว็บไซต์เทศบาลตำบลนาป่าแซง
- (๒) เพชบุ๊กเทศบาลตำบลนาป่าแซง
- (๓) ทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๕๒๕๕๗๗๒
- (๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เทศบาลตำบลนาป่าแซง ในส่วนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการ ตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการได้ได้รับการติดต่อสอบถาม ทราบถึงการดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อส่วนราชการนั้นให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายใน หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายใน ระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอันอาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการ ทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าโดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการซึ่งเป็นที่ศูนย์ ประจำตัวต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลนาป่าแซง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล ประจำตัวต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลนาป่าแซง ที่มีมาตรฐานและมี นาป่าแซงเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐานและมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนอง ความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์คือการ ป้องกันส่งเสริมการรักษาและการพัฒนาพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดธรรมาภัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากการบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

## ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลนาป่าแซง

## ๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตครรภ์ปัจจุบัน

- ๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- ๒) ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
- ๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการล่วงประเวณการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
  - (๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น
  - (๕) ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - (๖) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - (๗) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

## ๕. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่เทศบาลตำบลนาป่าแซงตำบลนาป่าแซง อ.ปทุมราชวงศ์ จ.อำนาจเจริญ ๓๗๑๑๐

๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.Napasang.go.th](http://www.Napasang.go.th) (รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต)

๕.๓ ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท็จ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)

๕.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๕-๕๒๕๕๗๓๒

๕.๕ ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก "เทศบาลตำบลนาป่าแซง"

## ๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑. ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

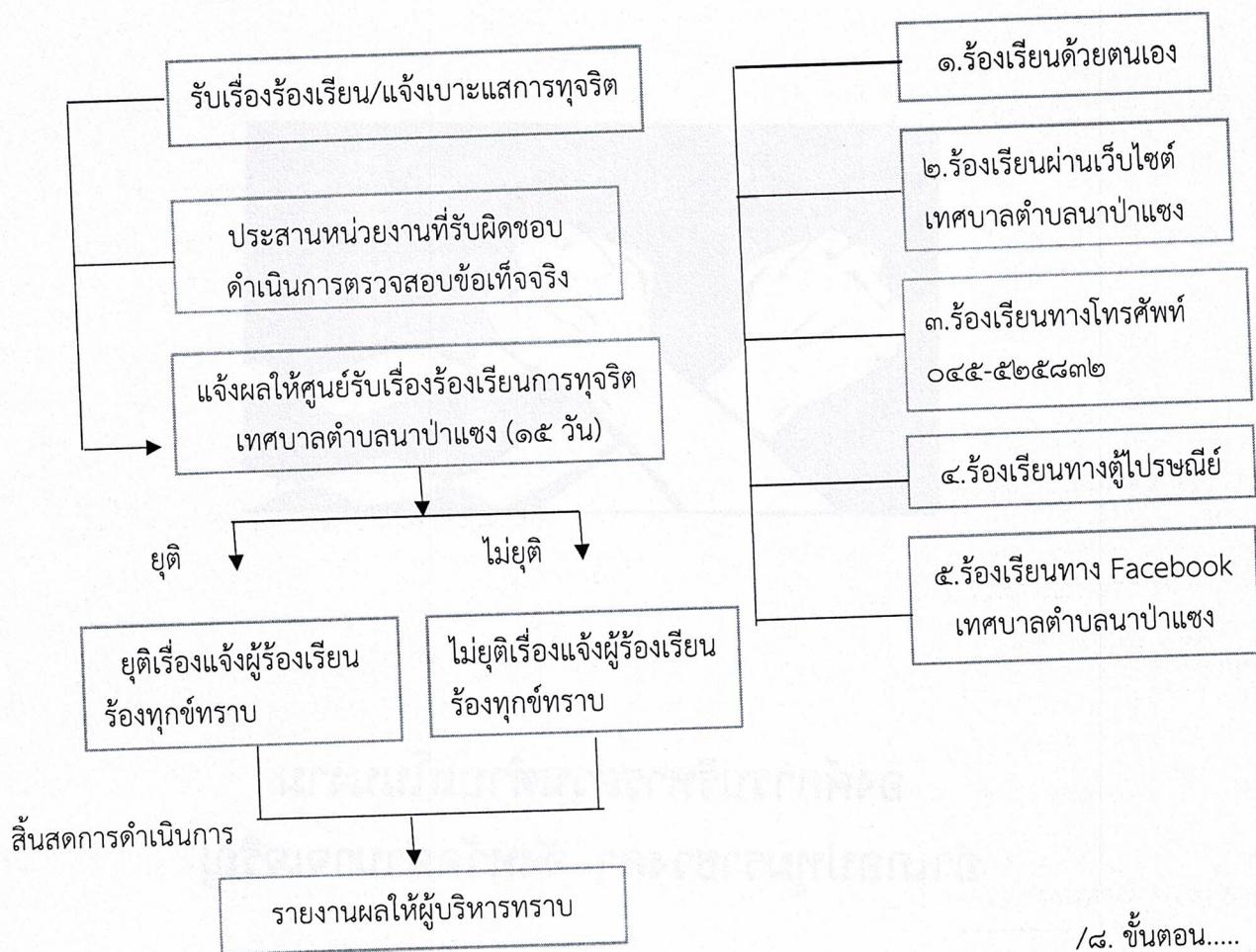
๖.๒ วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๖.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสประกอบอย่างชัดเจนข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเดียวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

๖.๔ ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ



#### ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลนาป่าແชงรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ช่องทาง
  - ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
  - ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เนื่องขึ้นไปทราบและพิจารณา
  - ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อซักถามซึ่งแจ้งข้อเท็จจริง
  - ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อซักถามซึ่งแจ้งข้อเท็จจริง
  - ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายงานเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
  - ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามความด้วยหน้าผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประเมินผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
  - ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บเรื่อง

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
  - ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อมูล ร้องเรียนเพื่อประสานหาทาง แก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	
ร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Website	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	

ភាគី

ตัวอย่างแบบคำร้อง/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

สำนักงานเทศบาลตำบลนาป่าแซง  
๒๙ หมู่ ๖ ถนนสามแยกมูล-สักใหญ่  
อ.ปทุมราชวงศ์ จช ๓๗๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ .....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาป่าแซง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ..... เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....  
วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้ง  
เบาะแสการต่อต้านการทุจริตเพื่อให้เทศบาลตำบลนาป่าแซงพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริงทุก  
ประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)