



## คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

ที่ ๙ / ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

\*\*\*\*\*

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ดังนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก	ประธานกรรมการ
๒. หัวหน้าสำนักปลัด อบต.	กรรมการ
๓. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๕. นักทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
๖. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	กรรมการ
๗. นักพัฒนาชุมชน	กรรมการ
๘. เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	กรรมการ
๙. นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ / เลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายศุภสันต์ วิจารณ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก  
ที่ ๓๙๐ /๒๕๖๑  
เรื่อง การแต่งตั้งพนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ (๙) และมาตรา ๒๖ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ประกอบกับข้อ ๔ แห่งประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่องมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลและกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนตำบล โดยกำหนดกองหรือส่วนราชการของอบต. ให้จัดแบ่งตามความเหมาะสมกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบและการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพได้รับประโยชน์สูงสุด จึงแต่งตั้งให้

- |                           |                        |
|---------------------------|------------------------|
| ๑. หัวหน้าสำนักปลัด       | รับผิดชอบห้องสำนักปลัด |
| ๒. ผู้อำนวยการกองช่าง     | รับผิดชอบเรื่องกองช่าง |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง     | รับผิดชอบเรื่องกองคลัง |
| ๔. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | รับผิดชอบกองการศึกษา   |

มีหน้าที่รับเรื่องราวจ้างทุกข์พร้อมทั้ง รายงานการดำเนินการแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาในทุกๆ ๗ วัน นับแต่วันรับเรื่องร้องทุกข์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสุภัสสร์ วิริยะ)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก



คู่มือการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด ITA  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก  
อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

## สารบัญ

๑. วัตถุประสงค์	หน้า ๑
๒. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน้า ๑ - ๒
๓. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	หน้า ๒
๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หน้า ๒
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	หน้า ๒ - ๓
๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หน้า ๓
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ	



## ๑. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๒. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการ เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๓. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ด้วยตนเอง องค์กรบริหารส่วนตำบลป่าสัก เลขที่ ๓๕๘ หมู่ที่ ๓ ตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย(กล่องรับเรื่องร้องเรียนฯภายในสำนักงาน หรือทางไปรษณีย์)
- ๒) เว็บไซต์องค์กรบริหารส่วนตำบลป่าสัก [www.pasak.go.th](http://www.pasak.go.th)
- ๓) เฟสบุ๊ค “องค์กรบริหารส่วนตำบลป่าสัก”

### ๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ซึ่งปรากฏอย่างชัดเจน เพื่อประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสดว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานอย่างเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้อ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

### ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียน
- ๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบ และพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อการรับทราบในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล รวมถึงวิเคราะห์ และสรุปเสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดเก็บรวบรวมเรื่องไว้

๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

TimeLine

แผนปฏิบัติการ

การประเมิน ITA

เดือน	ขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียด	หมายเหตุ
- เมษายน	เริ่มต้นลงทะเบียนใช้งานและนำเข้าข้อมูล	ลงทะเบียนการใช้งาน	
- พฤษภาคม	เก็บข้อมูล ITA EIT และทำแบบ OIT	นำเข้าข้อมูล	
- มิถุนายน	เก็บข้อมูล ITA EIT และทำแบบ OIT	ทำแบบ ITA EIT	
- กรกฎาคม	คณะที่ปรึกษาตรวจให้คะแนนและข้อเสนอแนะ	ทำแบบ OIT	
- สิงหาคม	สำนักงานปช.สังเคราะห์และประมวลผลการประเมิน	ตรวจสอบสถานะ	
- กันยายน	ประกาศผลการประเมินประจำปี		

# ภาคผนวก

---

---



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก  
ตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

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

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

โทรศัพท์..... อาชีพ.....

เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....

วันออกบัตร..... วันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้อง

เรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักพิจารณาดำเนินการตรวจสอบ

หรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้น เป็นความจริง  
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน..... ชุด

๒) ..... จำนวน..... ชุด

๓) ..... จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักเรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)