



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกะลาเส โทร 075-270711

ที่ ตง 72201/ 109

วันที่ 11 เมษายน 2565

เรื่อง รายงานผลมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในปี พ.ศ. 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะลาเส

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลกะลาเส

### เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ปรากฏผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะลาเส เพื่อให้เป็นไปตามตัวชี้วัดย่อย 10.2 มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ข้อ 042 ซึ่งมีผลการประเมิน ดังนี้

1.การวิเคราะห์ผลประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะลาเส มีค่าคะแนนรวม 80.78 คะแนน ระดับผลการประเมินอยู่ในระดับ B มีรายละเอียด ดังนี้

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) โดยประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ ผลคะแนนเท่ากับ 86.28
- ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้จ่ายงบประมาณ ผลคะแนนเท่ากับ 70.47
- ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ ผลคะแนนเท่ากับ 81.30
- ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ ผลคะแนนเท่ากับ 73.17
- ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต ผลคะแนนเท่ากับ 84.75

แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) โดยประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ผลคะแนนเท่ากับ 84.93
- ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ผลคะแนนเท่ากับ 84.50
- ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน ผลคะแนนเท่ากับ 83.00

แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) โดยประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ผลคะแนนเท่ากับ 77.63
- ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต ผลคะแนนเท่ากับ 81.25

## 2. ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขและมีค่าคะแนนต่ำสุด มีดังนี้

2.1 ด้าน IIT พบว่า ผลคะแนนของตัวชี้วัดด้านการใช้งบประมาณ มีค่าต่ำสุด เท่ากับ 70.47 ซึ่งหน่วยงานต้องจัดให้มีช่องทางเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานตนเองได้

2.2 ด้าน EIT พบว่า ผลคะแนนตัวชี้วัดด้านการปรับปรุงการทำงาน มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 83.00 คะแนน ซึ่งหน่วยงานต้องปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน ทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความโปร่งใสมากขึ้นด้วย

2.3 ด้าน OIT พบว่า ผลคะแนนตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 77.63 คะแนน ซึ่งหน่วยงานต้องเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนทราบ ใน 5 ประเด็น คือ (1) ข้อมูลพื้นฐาน (2) การบริหารงาน (3) การบริหารเงินงบประมาณ (4) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (5) การส่งเสริมความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

## 3. มาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ดังนี้

3.1 แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) ด้านการใช้งบประมาณ

3.1.1 เปิดโอกาสให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานได้

3.1.2 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในแต่ละด้าน เช่น Website, Facebook, Line ให้เกิดความชัดเจน

3.2 แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ด้านการปรับปรุงการทำงาน

3.2.1 ปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

3.2.2 เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้เข้ามาติดต่อ เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ

3.3 แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ OIT ด้านการเปิดเผยข้อมูล

3.3.1 จัดให้มีมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และเผยแพร่ผ่านช่องทาง เช่น Website, Facebook, Line

3.3.2 เผยแพร่ผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกะลาเส หลากหลายช่องทาง เช่น Website, Facebook, Line

ข้อพิจารณา

เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ภายในหน่วยงานให้เกิดเป็นรูปธรรม เห็นควรแจ้งสำนักปลัด กองคลัง กองช่าง ที่มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการตาม มาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๙

(นางสาวอุทุมพร พลเดช)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกะลาเส

.....  
.....

๑๕๐๗

(นางสาวชนัญชิตา แก้วประจำ)

นักทรัพยากรบุคคล รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกะลาเส

.....  
.....  
.....

ว่าที่ ร.ต.

(อาภรณ์ อัมพันธ์)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกะลาเส

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกะลาเส

.....  
.....

25

(นายชัยฤทธิ์ ถ้าย้วน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกะลาเส

แบบรายงาน  
การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔



นางสาวอุทุมพร พลเดช  
เจ้าพนักงานธุรการ  
ผู้รายงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลกะลาเส  
อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง

แบบรายงาน  
การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔



นางสาวอุทุมพร พลเดช  
เจ้าพนักงานธุรการ  
ผู้รายงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลกะลาเส  
อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง

## การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

### หลักการประเมิน

แนวคิด “Open to Transparency” ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการประเมิน ITA ที่มาจาก “เปิด” ๒ ประการ คือ “เปิดเผยข้อมูล” ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้สาธารณชนได้ทราบและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และ “เปิดโอกาส” ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและประชาชนผู้รับบริการหรือติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้เข้ามามีส่วนร่วมประเมินหรือแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานภาครัฐผ่านการประเมิน ITA ซึ่งการ “เปิด” ทั้ง ๒ ประการข้างต้นนั้นจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใสและนำไปสู่การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของทุกภาคส่วน

ทั้งนี้ การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ไม่ได้มุ่งเน้นให้หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินปฏิบัติเพียงเพื่อให้ได้รับผลการประเมินที่สูงขึ้นเพียงเท่านั้น แต่มุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐได้มีการปรับปรุงพัฒนาตนเองในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญ และลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐบรรลุตามเป้าหมาย มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ (๕๘ คะแนนขึ้นไป) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ตามที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) ต่อไป

### เครื่องมือในการประเมิน

เครื่องมือในการประเมินประกอบด้วย ๓ เครื่องมือ ดังนี้

#### ๑. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)

เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน โดยเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในที่มีต่อ หน่วยงานตนเองใน ๕ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ และตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต

#### ๒. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)

เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อ หน่วยงานที่ประเมิน ใน ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร และตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน

#### ๓. แบบตรวจการเปิดเผยสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)

เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบมีหรือไม่มีเปิดเผยข้อมูล พร้อมทั้งระบุ URL เพื่อเชื่อมโยงไปสู่แหล่งที่อยู่ของการเปิดเผยข้อมูล และระบุคำอธิบายเพิ่มเติมประกอบคำตอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยเป็นการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์หลักของหน่วยงานได้ ใน ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล

(ประกอบด้วย ๕ ตัวชี้วัด ย่อย ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานการบริหารงาน การบริหารเงินงบประมาณการบริหารและ  
พัฒนาทรัพยากรบุคคลและการส่งเสริมความโปร่งใส) และตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต (ประกอบด้วย ๒  
ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่การดำเนินการเพื่อ ป้องกันการทุจริต และมาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต)

## หลักเกณฑ์การประเมินผล

### ๑. การประมวลผลคะแนน

การประมวลผลคะแนน มีขั้นตอนการประมวลผลคะแนนตามลำดับ ดังนี้

คะแนน	แบบ IIT	แบบ EIT	แบบ OIT
คะแนนข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน	คะแนนของข้อคำถาม
คะแนนตัวชี้วัดย่อย	-	-	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในตัวชี้วัดย่อย
คะแนนตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดย่อยในตัวชี้วัด
คะแนนสำรวจ	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบสำรวจ	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบสำรวจ	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบสำรวจ
น้ำหนักแบบสำรวจ	ร้อยละ ๓๐	ร้อยละ ๓๐	ร้อยละ ๔๐
คะแนนรวม	ผลรวมของคะแนนแบบสำรวจที่ถ่วงน้ำหนัก		

### ๒. คะแนนและระดับผลการประเมิน

ผลการประเมินจะมี ๒ ลักษณะ คือ ค่าคะแนน โดยมีคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน และระดับผลการประเมิน (Rating Score) โดยจำแนกออกเป็น ๗ ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับ
๙๕.๐๐ - ๑๐๐	AA
๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙	A
๗๕.๐๐ - ๘๔.๙๙	B
๖๕.๐๐ - ๗๔.๙๙	C
๕๕.๐๐ - ๖๔.๙๙	D
๕๐.๐ - ๕๔.๙๙	E
๐ - ๔๙.๙๙	F

### ๓. ผลการประเมินตามเป้าหมาย

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ในระยะแรกของแผนแม่บทฯ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ได้กำหนดค่าเป้าหมายของ ตัวชี้วัดให้หน่วยงานภาครัฐที่มีผลการประเมิน ITA ผ่านเกณฑ์ (๘๕ คะแนน) มีสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

## ข้อเสนอแนะ/หมายเหตุ (จาก คณะที่ปรึกษา ผู้ประเมิน ผ่านระบบ ITA)

หน่วยงานของท่านได้ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๘๐.๗๘ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน โดยมีผลการประเมินระดับ B หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการสอดคล้องตามชี้วัดและหลักเกณฑ์การประเมิน ITA เป็นส่วนใหญ่ โดยมีบางประเด็นที่จำเป็นวางแผนพัฒนา และปรับปรุงประมาณราวย้อยละ ๑๕-๒๕ ของตัวชี้วัดหรือข้อคำถามทั้งหมด ทั้งนี้ หน่วยงานที่พิจารณาประเด็นที่ยังคงเป็นปัญหาโดยหากมีการวางแผนแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คาดหมายได้ว่าหน่วยงานจะสามารถยกระดับการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสได้อย่างมีสัมฤทธิ์ผล นอกจากนี้ การส่งเสริมกลไกการทำงานที่เปิดเผยจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในมุมมองของสาธารณชนได้มากยิ่งขึ้นในปีต่อไป ทั้งนี้ ประเด็นที่ควรมีการเปิดเผย หรือบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ แสดงการดำเนินการหรือกิจกรรมของหน่วยงานที่แสดงถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีทัศนคติ ค่านิยมในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตอย่างชัดเจน / เป็นการดำเนินการในปีที่รับการประเมิน - แสดงการดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการจัดการความเสี่ยงในกรณีที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตหรือก่อให้เกิดการขัดกันระหว่าง ผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงาน / เป็นกิจกรรมหรือการดำเนินการสอดคล้องกับมาตรการหรือการดำเนินการเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงตามข้อ ๐๓๖ / เป็นการดำเนินการในปีที่รับการประเมิน - แสดงการดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของผู้บริหารสูงสุดคนปัจจุบัน โดยเป็นการดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญ กับการปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริมหน่วยงานด้านคุณธรรมและโปร่งใส และต้องเป็นการดำเนินการในปีที่รับการประเมิน - แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผ่านทางช่องทางออนไลน์ โดยแยกต่างหากจากช่องทางทั่วไป เพื่อเป็นการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสและเพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามข้อ ๐๒๙ ทั้งนี้ สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน - แสดงผลการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน มีข้อมูลรายละเอียด ยกตัวอย่างเช่น งบประมาณที่ใช้ในการจัดซื้อ จัดจ้าง ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ เป็นต้น - แสดงสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน และมีข้อมูลรายละเอียดผลการจัดซื้อจัดจ้าง ยกตัวอย่างเช่น งานที่ซื้อหรือจ้าง วงเงินที่ซื้อหรือจ้าง ราคากลาง วิธีการจัดซื้อ รายชื่อ ผู้เสนอราคาและราคาที่เสนอ ผู้ได้รับการคัดเลือกและราคาที่ตกลง เหตุผลที่คัดเลือกโดยสรุป เลขที่และวันที่ของสัญญาหรือข้อตกลงใน การซื้อหรือจ้าง เป็นต้น โดยเป็นข้อมูลในระยะเวลาอย่างน้อย ๖ เดือนแรกของปีที่รับการประเมิน - แสดงผลการดำเนินงานตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี มีข้อมูลรายละเอียดสรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณ ยกตัวอย่างเช่น ผลการใช้จ่ายงบประมาณ ปัญหา อุปสรรค ผลสัมฤทธิ์ ตามเป้าหมาย เป็นต้น โดยเป็นรายงานผลของปีที่ผ่านมา - แสดงความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี / มีข้อมูลรายละเอียดความก้าวหน้า ยกตัวอย่างเช่น ความก้าวหน้า การใช้จ่ายงบประมาณ เป็นต้น / เป็นข้อมูลในระยะ ๖ เดือนแรกของปีที่ได้รับการประเมิน - แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถขอรับบริการกับหน่วยงานผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ โดยต้องสามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน - แสดงตำแหน่งเว็บไซต์ของหน่วยงานที่บุคคลภายนอกสามารถสอบถามข้อมูลต่างๆได้ผ่านทางเว็บไซต์ และหน่วยงานสามารถสื่อสารให้คำตอบกับผู้ที่สอบถามได้ โยลักษณะเป็น “การสื่อสารได้สองทาง” ยกตัวอย่างเช่น Web board, กล่องข้อความถาม - ตอบ เป็นต้น - แสดงข้อมูลของผู้บริหารสูงสุดหรือหัวหน้าหน่วยงาน และผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหารของหน่วยงาน โดยควรแสดงอย่างน้อยประกอบด้วย ด้วยชื่อ- นามสกุล ตำแหน่ง รูปถ่าย และช่องทางการติดต่อของผู้บริหารแต่ละคนให้ชัดเจน ในกรณีเป็นองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรครอบคลุมทั้งฝ่ายการเมือง