



แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลแม่ยาว
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

คำนำ

เทศบาลตำบลแม่ยาว มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต(พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ให้เทศบาลตำบลแม่ยาว เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็ว รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลแม่ยาว เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและเป็นการอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการ ขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ เกิดผลดีแก่ทางราชการ ประชาชน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อไป

เทศบาลตำบลแม่ยาว

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลแม่ยาว มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ให้เทศบาลตำบลแม่ยาว เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของเทศบาลตำบลแม่ยาว

นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแม่ยาว ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจาก ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่างๆ ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น เทศบาลตำบลแม่ยาว ได้ ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระ ราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับ งานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลแม่ยาว จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างความเชื่อมั่น และตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ ภายในการอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์คือ การป้องกัน การส่งเสริมการรักษา และการ พัฒนาพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติ มิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๒.๕ เพื่อสร้างความเป็นธรรม และสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็ง และเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เรงรัด และกำกับ ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒.๒ ช่องทางร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

สามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเข้ามายังเทศบาลตำบลแม่ยาว ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว
๒. ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าอาคารสำนักงาน เทศบาลตำบลแม่ยาว (จดหมาย/บัตร สนทนา/หนังสือ
๓. ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียนมาที่ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว เลขที่ ๒๐๐ หมู่ที่ ๓ ตำบลแม่ยาว อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐
๔. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓ -๗๓๗๓๕๔
๕. ทางเว็บไซต์ www.maeyao.go.th/
๖. ผ่านทาง Facebook ของ เทศบาลตำบลแม่ยาว

๒.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนการทุจริต
๓. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๓.๒ ข้อร้องเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนการทุจริตไม่ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว

๒.๓.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนการทุจริตที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒. คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๔ มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลแม่ยาว จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลแม่ยาว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมด โดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใด ที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับ

๓. พนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือถ้อยคำ ในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองพยาน

๔. เทศบาลตำบลแม่ยาว จะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือผลกระทบทางลบต่อพนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว ที่ปฏิเสธการทุจริต แม้ว่ากรกระทำนั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยราชการเสียหาย

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังเทศบาลตำบลแม่ยาว จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข
ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว	ทุกวัน	๑-๒ วันทำการ
ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าอาคาร สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว	ทุกวัน	๑-๒ วันทำการ
ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	๑-๒ วันทำการ
ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓ -๗๓๗๓๕๙	ทุกวัน	๑-๒ วันทำการ
ทางเว็บไซต์ www.maeyao.go.th/	ทุกวัน	๑-๒ วันทำการ
ผ่านทาง Facebook ของ เทศบาลตำบลแม่ยาว	ทุกวัน	๑-๒ วันทำการ

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน

๒. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ว่ามีข้อมูลเท็จจริงเข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่

๓. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณาสั่งการ

๔. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย และความรับผิดชอบทางละเมิด

๕. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

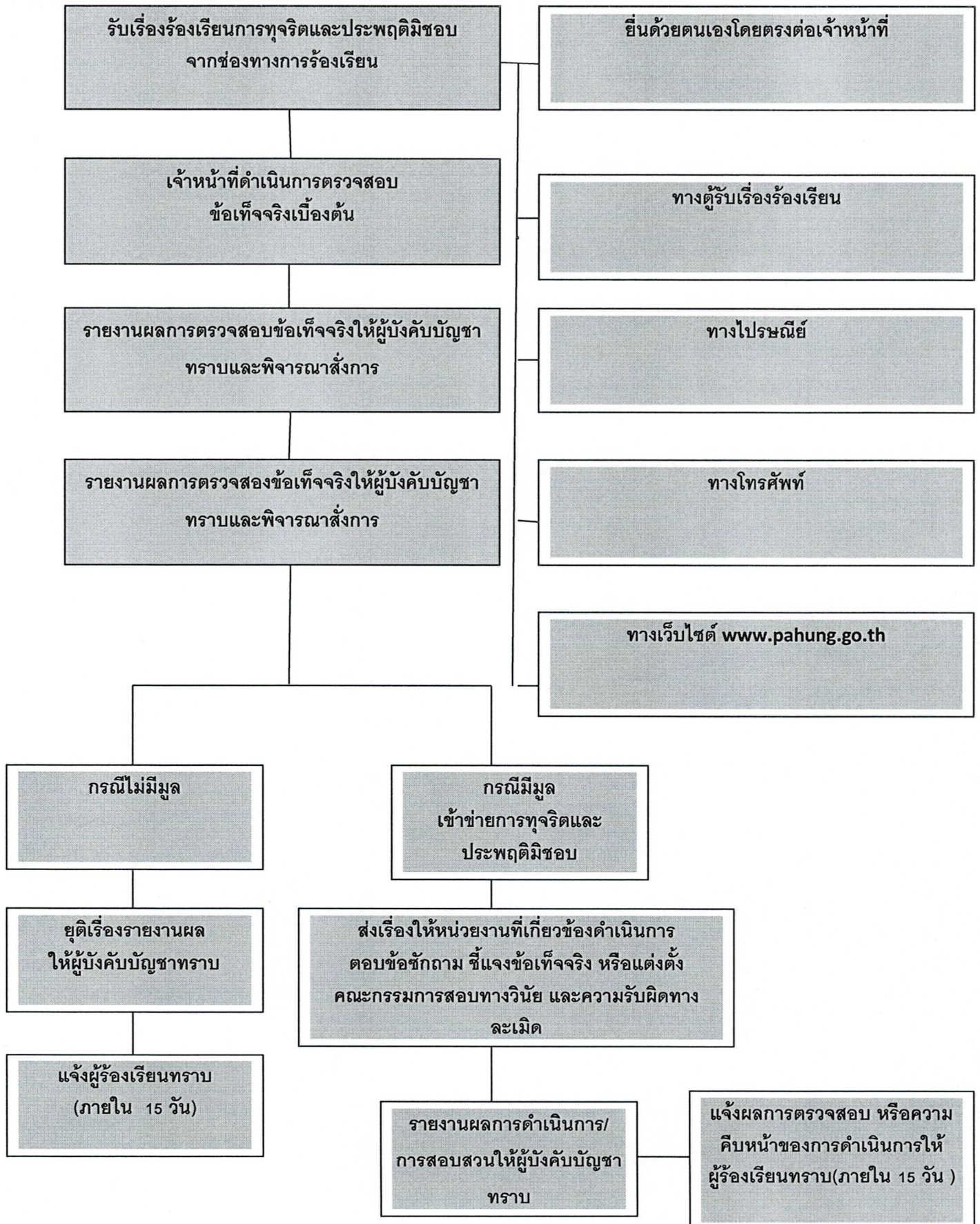
๗. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว จัดเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ และสรุปวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร

๘. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว ดำเนินการจัดเก็บเรื่อง กรณีเรื่องยุติ หรือจัดส่งต่อเรื่องหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีไม่ยุติเรื่อง

๓.๓ ตารางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	๑ วันทำการ	สำนักปลัด เทศบาล แม่ยาว
๒	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น	๑ วันทำการ	สำนักปลัด เทศบาล แม่ยาว
๓	สรุปความเห็นเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบและ พิจารณาสั่งการ	๑ วันทำการ	สำนักปลัด เทศบาล แม่ยาว
๔	ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริงแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนทางวินัย และความผิดทางละเมิด	๗ - ๑๐ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕	แจ้งผลการตรวจสอบหรือความคืบหน้าของการ ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	สำนักปลัด เทศบาล แม่ยาว

๓.๔ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลแม่ยาว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยาว

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณี.....

ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลแม่ยาว พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
(.....)