



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ของเทศบาลตำบลแม่ยาว
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

คำนำ

เทศบาลตำบลแม่ยาว มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ให้เทศบาลตำบลแม่ยาว เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการรับร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นใน เทศบาลตำบลแม่ยาว เป็นไปในทางแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและเป็นการอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยได้รวบรวมแนวทางการเนินการ ขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ เกิด ผลดีแก่ทางราชการ ประชาชน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อไป

เทศบาลตำบลแม่ยาว

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลแม่ยาว มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ให้เทศบาลตำบลแม่ยาว เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชน ได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของเทศบาลตำบลแม่ยาว

นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแม่ยาว ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่าง ๆ ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น เทศบาลตำบลแม่ยาว ได้ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา๓๘ ที่กำหนดว่า เมื่อราชการส่วนใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลแม่ยาว จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรมนอกจากนี้ศูนย์จัดการเรื่องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายในการอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์คือส่งเสริมการรักษาและการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดการป้องกันการทุจริตและยั่งยืน ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๒.๕ เพื่อสร้างความเป็นธรรม และสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็ง และเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เปร่งรัด และกำกับ ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒.๒ ช่องทางร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

สามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเข้ามายัง เทศบาลตำบลแม่ยาว ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลแม่ยาว

๒. ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าอาคารสำนักงาน เทศบาลตำบลแม่ยาว

(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ

๓. ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียนมาที่ ที่ทำการเทศบาลตำบลแม่ยาว เลขที่ ๒๐๐ หมู่ที่

๓ ตำบลแม่ยาว อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

๔. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓ -๗๓๗๓๕๙

๕. ทางเว็บไซต์ www.MAEYAO.co.th

๖. ผ่านทาง Facebook ของ เทศบาลตำบลแม่ยาว

๒.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒. ระบุวัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนการทุจริต

๓. ชื่อหน่วยงานหรือ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๔. ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์ทุจริตและประพฤตินิชอบ

๕. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๖. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๓.๒ ข้อร้องเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓.๓ เป็นเรื่องที่ไม่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตไม่ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว

๒.๓.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนการทุจริตที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒. คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๔ มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลแม่ยาว จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

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

๓. พนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือถ้อยคำ ในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองพยาน

๔. เทศบาลตำบลแม่ยาว จะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่งที่ปฏิบัติราชการทุจริต แม้ว่าการกระทำลงโทษหรือผลกระทบทางลบต่อพนักงาน เทศบาลตำบลแม่ยาว นั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยราชการเสียหาย

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายัง เทศบาลตำบลแม่ยาว จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หาทงแก้ไข
ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลแม่ยาว	ทุกวัน	๑-๒ วันทำการ
ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว	ทุกวัน	๑-๒ วันทำการ
ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	๑-๒ วันทำการ
ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๗๓๗๓๕๙	ทุกวัน	๑-๒ วันทำการ
ทางเว็บไซต์ www.MAEYAO.co.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

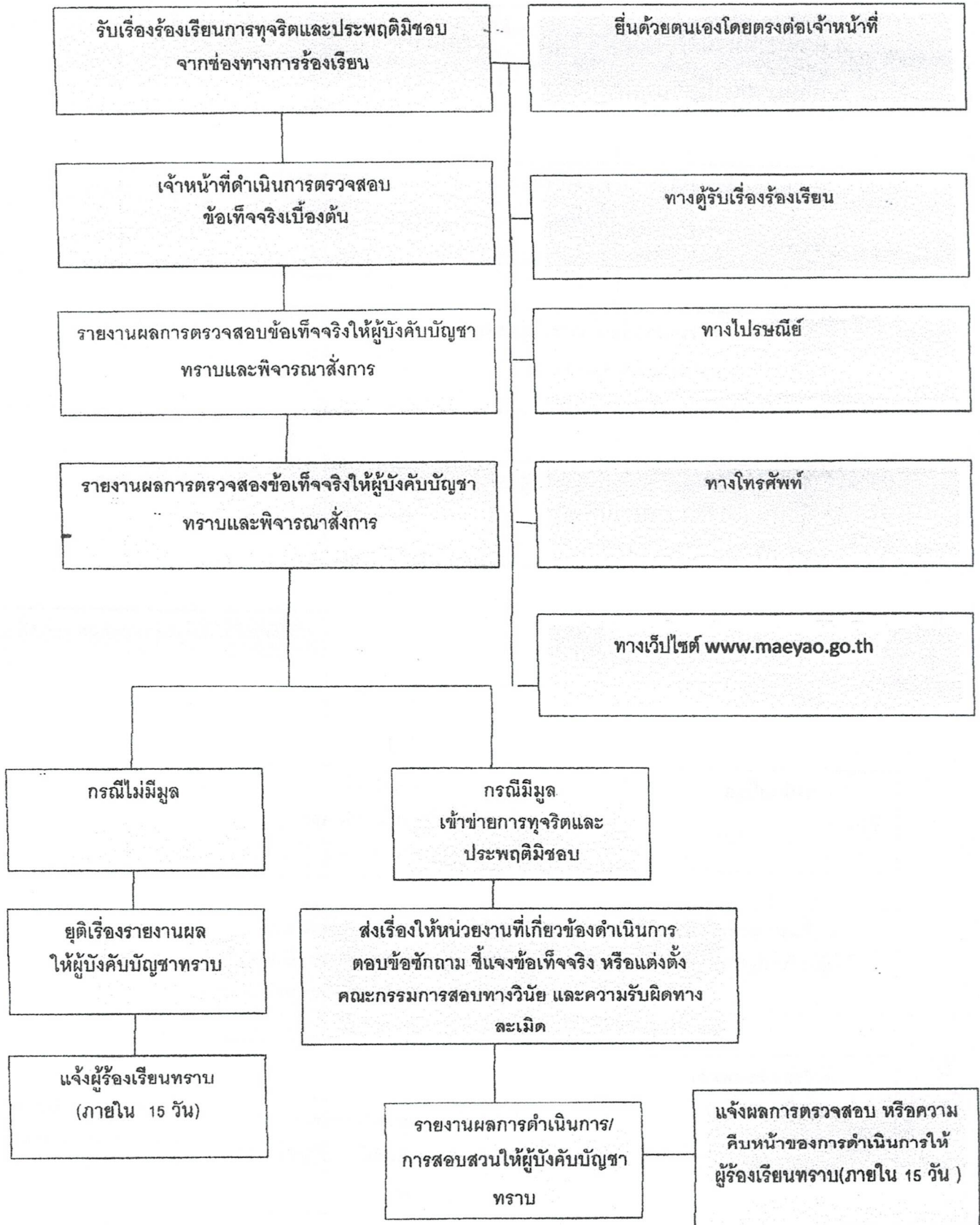
๗. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว จัดเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ และสรุปวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร

๘. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว ดำเนินการจัดเก็บเรื่อง กรณีเรื่องยุติ หรือจัดส่งต่อเรื่องหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีไม่ยุติเรื่อง

๓.๓ ตารางการปฏิบัติงานเรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ที่	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
๑	รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/เบาะแสการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	๑ วันทำการ	สำนักปลัด เทศบาลตำบลแม่ยาว
๒	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น	๑ วันทำการ	สำนักปลัด เทศบาลตำบลแม่ยาว
๓	สรุปความเห็นเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบและ พิจารณาสั่งการ	๑ วันทำการ	สำนักปลัด เทศบาลตำบลแม่ยาว
๔	ส่งเรื่องให้หน่วยที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย และความผิดทางละเมิด	๗-๑๐ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕	แจ้งผลการตรวจสอบหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ ให้ผู้ร้องทราบ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด เทศบาลตำบลแม่ยาว

๓.๔ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยาว

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ถือบัตร..... เลขบัตร.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณี

ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลแม่ยาว พิจารณาตรวจสอบ ดังนี้

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน ดังนี้

1. จำนวน..... ชุด
2. จำนวน..... ชุด
3. จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้องเรียน

(.....)