



คู่มือ/แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลหนองแห่ียง
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหนองแห่่ง จัดทำขึ้นโดย มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยว กับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ในเทศบาลตำบลหนองแห่่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

นางสาวจุฑามาศ ยานะ
นิติกรปฏิบัติการ

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อให้ผู้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและกำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.๒๕๕๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับ งานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือ แจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลา ที่กำหนดบนพื้นฐานของธรรมาภิบาล (Good Governance)” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลหนองแห่ียง ที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อ ตอบสนองความต้องการขอประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล(Good Governance)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาล ตำบล หนองแห่ียงมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและ ผู้ร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลหนองแห่ียง เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบ ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลตำบลหนองแห่ียง

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อเทศบาลตำบลหนองแห่ียง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาล ตำบลหนองแห่ียง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

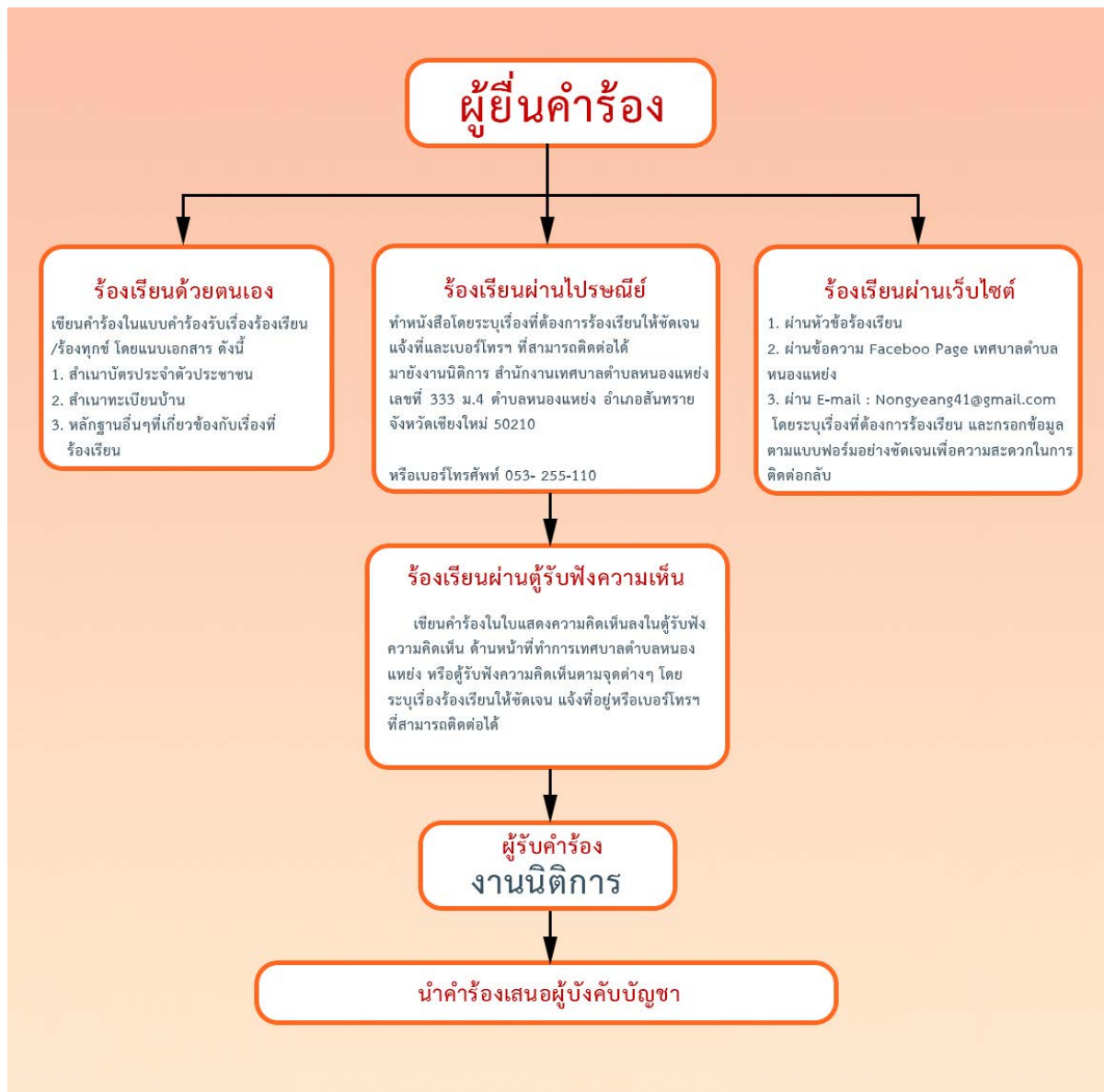
- ๔.๑ ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ประสานงานรับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลหนองแห่
- ๔.๒ ทางผู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลหนองแห่
- ๔.๓ ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องราวร้องเรียนมาที่ เทศบาลตำบลหนองแห่ เลขที่ ๓๓๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองแห่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๑๐
- ๔.๔ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๒๕๕-๑๑๐ โทรสาร หมายเลข ๐๕๓-๒๕๕-๑๑๐-๑
- ๔.๕ ช่องทางออนไลน์ ได้แก่
 - ๔.๕.๑ เว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองแห่ (<https://www.nongyaeng.go.th>)
 - ๔.๕.๒ Facebook Page เทศบาลตำบลหนองแห่ (<https://www.facebook.com/NongyaengCM>)
 - ๔.๕.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (saraban@nongyaeng.go.th)

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ /หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองแห่ย์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางร้องเรียนต่าง ๆ ในช่องทางที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอ และจัดทำหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลหนองแห่ย์ พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ระบุไว้ชัดเจน) ให้ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองแห่ย์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสนอนายกเทศมนตรีตำบลหนองแห่ย์

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (ราย ๖ เดือน หรือรายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนิน การรับและติดตามตรวจสอบข้อ ร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่าน ณ ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ช่องทางออนไลน์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	



**แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
ที่ทำการเทศบาลตำบลหนองแห่่ง
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองแห่่ง

ข้าพเจ้า อายุ..... ปี
อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ตำบล อำเภอ จังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
..... ออกโดย วันออกบัตร วันหมดอายุ
..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน /แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้ เทศบาลตำบล
หนองแห่่ง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน /แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต
ตามข้างต้นเป็น นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการเรียน /ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

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

/จึงเรียนมา...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่/ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองแห่

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลหนองแห่

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองแห่

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)