



## คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว

อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

จัดทำโดย งานนิติการ

เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว จังหวัดเชียงใหม่

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัวฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ

เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่	๓
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๕
แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๖
แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๘
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว ประกอบกับการดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ซึ่งสำนักงาน ป.ป.ช. ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ กับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว จึงได้บูรณาการร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว ในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และ ความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

#### ๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

- ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของ ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส (เพื่อสามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม)
- วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้ หรือชี้ช่องทางการ แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน อย่างชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้โดยใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ
- ระบุวัน เวลา สถานที่ ที่เป็นเหตุให้ร้องเรียนระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

#### ๕. ระยะเวลาติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๖. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จ ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์/ โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่อง ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ
๑. สำนักงานเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๕๓๘๔- ๘๑๐๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
๓. เว็บไซต์ของหน่วยงาน www.jdmaekrua.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
๔. <a href="http://www.Facebook.com/เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว">www.Facebook.com/เทศบาล ตำบลเจดีย์แม่ครัว</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
๕. <a href="#">ตู้ไปรษณีย์เลขที่ ๙๙๙ หมู่ที่ ๑ ถนน เชียงใหม่-พร้าว ตำบลแม่แฝกใหม่ อำเภอ สันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๙๐</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๘.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๖.๑.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๖.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖.๑.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ

ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๖.๑.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

### ๘.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๖.๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๖.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### ๘.๓ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้น รายงานผลให้ ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและ สำเนาให้เจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายเดือนต่อไป

(๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการ โดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับ แต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

### ๘.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหาร ทราบทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมา วิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

### ๙. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ททุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑

- พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

- ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และกรอบระยะเวลาดำเนินการและรายงานผลของหน่วยงานของรัฐที่มี หน้าที่และอำนาจเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๔

ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง เจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตต่อหน้าที่

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเจดีย์แม่ครัว /ประธานเครือข่ายป้องกันการทุจริตเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว

ด้วย (ชื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ).....ตำแหน่ง.....

กระทำการทุจริตต่อหน้าที่/กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ/กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม/ร่ำรวยผิดปกติโดยมีพฤติการณ์ ดังนี้

โดนมียานหลักฐาน คือ

พยานบุคคล

๑. ....

๒. ....

พยานเอกสาร

๑. ....

๒. ....

พร้อมนี้ได้ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) มาประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว  
จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้กล่าวหา/ผู้เสียหาย

(.....)

## ๘.แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

