



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว



จัดทำโดย งานนิติการ

เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ

เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
ระยะเวลาในการดำเนินการ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตแจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนด ทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัวทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาองค์กร การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมาย เดียวกัน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังมีหน้าที่สำคัญ ในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัวจำนวน ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วย ตนเอง ที่สำนักงานเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว ๒) ทางไปรษณีย์สำนักงานเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัวเลขที่ ๙๙๙ หมู่ ๑ ตำบลแม่แฝกใหม่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๙๐ ๓) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๓๘๔๘-๑๐๖ หมายเลขโทรสาร ๐-๕๓๘๔๘-๑๐๖ ต่อ ๑๑๑) ทางเว็บไซต์ www.jdmaekrua.go.th (ระบบร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสการทุจริตเจ้าหน้าที่ของรัฐ) ๕) ทาง Facebook เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว ๖) ทาง Email: saraban_๐๕๕๐๑๔๐๖@dla.go.th

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่าเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ นั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการสังกัดเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัวจึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัวจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลเจดีย์แม่ครัวเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปใน

ทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดตามหลักธรรมาภิบาล

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว

๒) ทางไปรษณีย์ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัวเลขที่ ๙๙๙ หมู่ ๑ ตำบลแม่แฝกใหม่อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๙๐

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๓๘๔-๘๑๐๖

หมายเลขโทรสาร ๐-๕๓๘๔๘-๑๐๖ ต่อ ๑๑๑

๔) ทางเว็บไซต์ www.jdmaekrua.go.th (ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เจ้าหน้าที่ของรัฐ)

๕) ทาง Facebook เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว

๖) ทาง Email: saraban_๐๕๕๐๑๔๐๖@dla.go.th

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

๔) ช่วงเวลาที่กระทำความผิด

๕) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๗. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ภายใน ๑๕ วัน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทางต่างๆ
- ๒) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง
- ๓) หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งเรื่องร้องเรียนทราบ
- ๔) หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
- ๕) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	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. www.Facebook.com/เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
๕. ตู้ไปรษณีย์เลขที่ ๙๙๙ หมู่ที่ ๑ ถนน เชียงใหม่-พร้าว ตำบลแม่แฝกใหม่ อำเภอ สันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๙๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๑๐. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑
- พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒
- ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และกรอบระยะเวลาดำเนินการและรายงานผลของหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต 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

.....
.....

โดยมีพยานหลักฐาน คือ

พยานบุคคล

๑.

๒.

พยานเอกสาร

๑.

๒.

พร้อมนี้ได้ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) มาประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้กล่าวหา/ผู้เสียหาย

(.....)