



## ประกาศเทศบาลตำบลนาคร้ว

### เรื่อง การใช้คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

\*\*\*\*\*

ตามที่เทศบาลตำบลนาคร้ว ได้ดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ พร้อมทั้งพัฒนาความโปร่งใสในการบริหารราชการเพื่อให้เป็นที่ยึดถือไว้วางใจแก่ประชาชน ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรม การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เข้าข่ายทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งได้ทราบช่องทางร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เทศบาลตำบลนาคร้ว จึงขอประกาศประชาสัมพันธ์การใช้คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑. ณ สำนักงานเทศบาลตำบลนาคร้ว (สำนักปลัด) หมู่ที่ ๖ ตำบลนาคร้ว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ในวันและเวลาราชการ

๒. ทางโทรศัพท์ โทร ๐-๕๔๒๘-๙๐๗๗ หรือ โทรสาร ๐-๕๔๒๘-๙๐๑๗

๓. เว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.nakrow.go.th/>

๔. เฟสบุ๊กของหน่วยงาน [www.facebook.com/เทศบาลตำบลนาคร้ว](http://www.facebook.com/เทศบาลตำบลนาคร้ว)

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

( นางศิริรัตน์ วงศ์ปันทิ )

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีตำบลนาคร้ว



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลนาครี  
อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

## คำนำ

เทศบาลตำบลนาครีว มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและ ค้ำครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการมี ส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและค้ำครอง จริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ ในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจาก ช่องทางการร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

เทศบาลตำบลนาครีวได้จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับ กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลนาครีว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                       | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทนำ                                                                         | ๑    |
| หลักการและเหตุผล                                                             | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                                 | ๑    |
| บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ                                          | ๒    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ      | ๒    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  | ๔    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                         | ๕    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๕    |
| ภาคผนวก                                                                      |      |
| - แบบคำร้องฯ                                                                 |      |

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลนาครีว มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการ มีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริต คอรัปชั่นการส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารเทศบาลตำบลนาครีว ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่ วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่า ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption PerceptionIndex) .

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลนาครีว จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถ แก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบน พื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล(Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและ ยั่งยืนต่อไป

#### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิ ชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่ เกี่ยวข้อง กับการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถ เข้าใจและ ใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วน ราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ การคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาครีว

๔.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

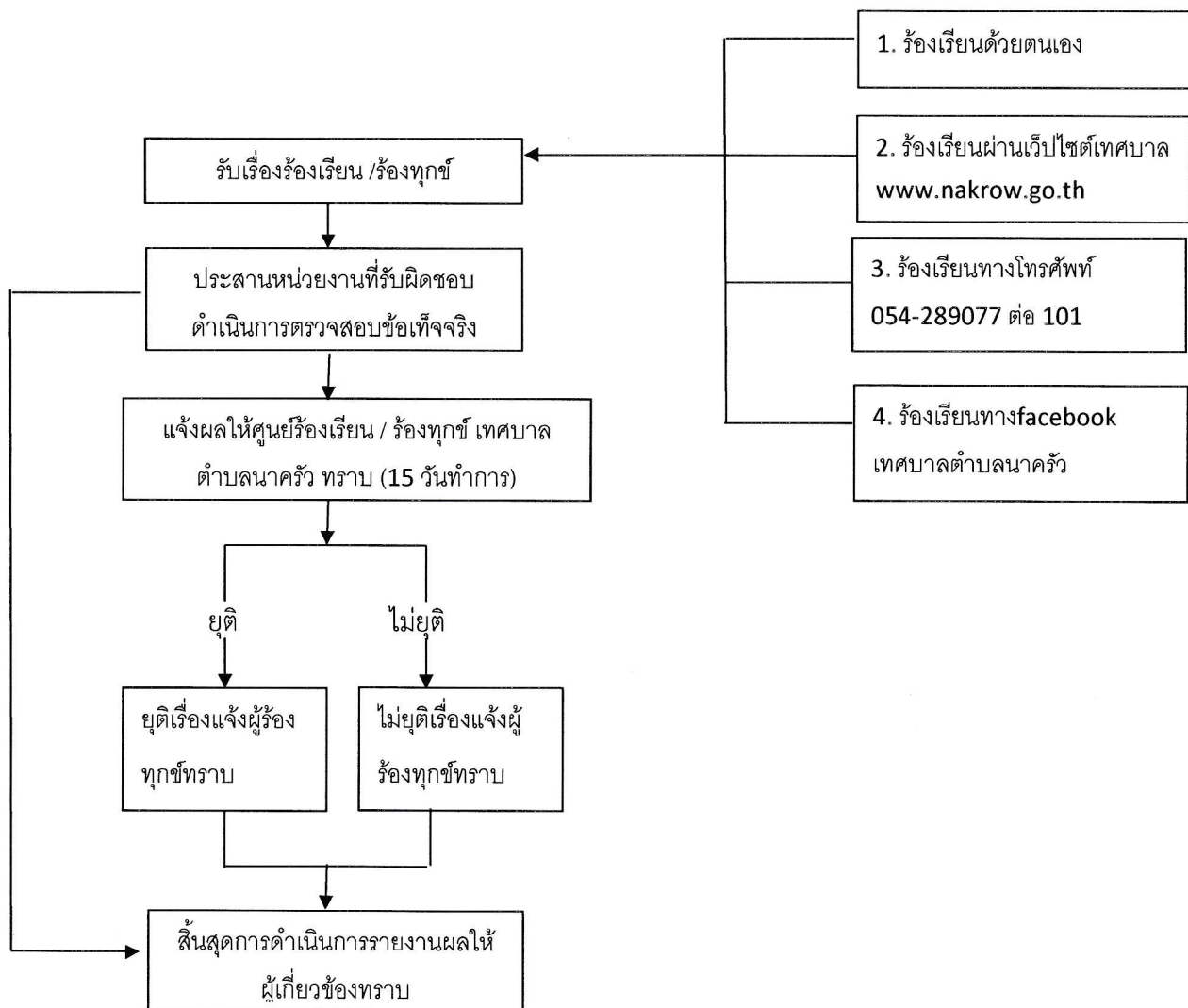
๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลนาครีว รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน

๒) เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลนาครีว สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันทำการ

๖) เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ โดยรวบรวมข้อมูลสรุปการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนให้ทราบ และรายงานหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประจำปี

## ๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

| ช่องทาง                                     | ความถี่ในการตรวจสอบ<br>ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ<br>ร้องเรียน เพื่อประสาน<br>หาทางแก้ไข | หมายเหตุ          |
|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง<br>ณ สำนักปลัด ทต.นาครีว | ทุกวัน                         | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                              | เว้นวันหยุดราชการ |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br>เทศบาลตำบลนาครีว   | ทุกวัน                         | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                              |                   |
| ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์                    | ทุกวัน                         | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                              |                   |
| ร้องเรียนผ่านทาง<br>facebook                | ทุกวัน                         | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                              |                   |
| ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์<br>๐๕๔-๒๘๘๐๗๗      | ทุกวัน                         | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                              | เว้นวันหยุดราชการ |

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลนาครีว

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

ภาคผนวก

(ตัวอย่าง)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

สำนักงานเทศบาลตำบลนาครี  
หมู่ที่ 6 ตำบลนาครี อำเภอแม่ทะ  
จังหวัดลำปาง 52150

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาครี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการ  
ทุจริตเพื่อให้เทศบาลตำบลนาครี พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน / แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง ทุกประการ โดย

ข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับผิดชอบ

(.....)