



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลนาครี
อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

คำนำ

เทศบาลตำบลนาครีว มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและ ค้ำครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการมี ส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและค้ำครอง จริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ ในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจาก ช่องทางการร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เทศบาลตำบลนาครีวได้จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลนาครีว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็น มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องฯ	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลนาครีว มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทางการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริต คอรัปชั่นการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารเทศบาลตำบลนาครีว ทุกระดับ กำหนดมาตรการการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื้อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่า ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:CorruptionPerceptionIndex) .

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลนาครีว จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไข ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล(Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและ ยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิ ชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับ การ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและ ใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายในการขับเคลื่อน นโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ส่วน ราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่ เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการ คຸ້ມครอง จริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาครีว

๔.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

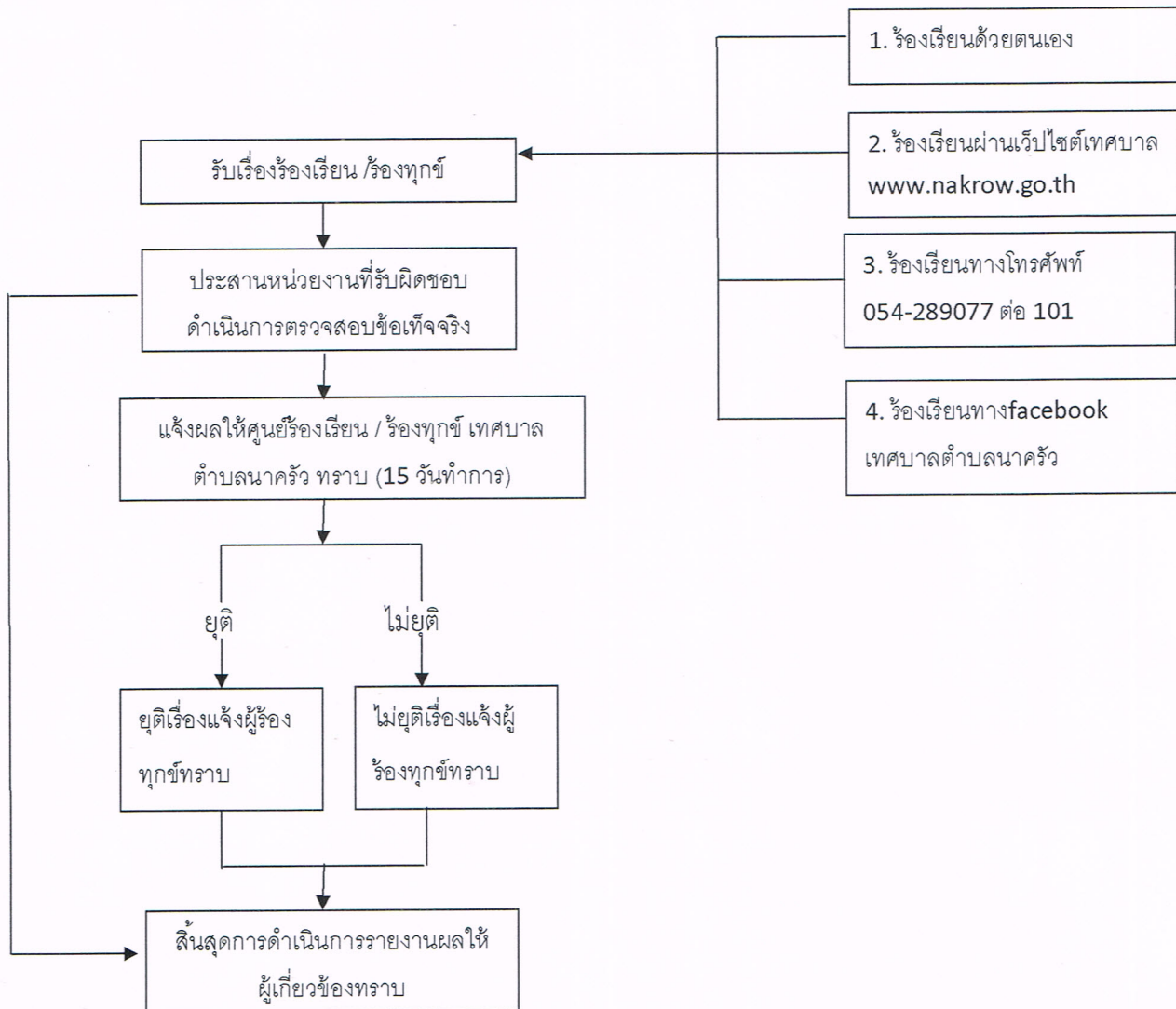
๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลนาคร้ว รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน

๒) เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลนาคร้ว สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันทำการ

๖) เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ โดยรวบรวมข้อมูลสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ทราบ และรายงานหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักปลัด ทต.นาคร้ว	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางfacebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

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
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับผิดชอบ

(.....)



คำสั่งเทศบาลตำบลนาครี

ที่ ๐๕๑/๒๕๖๓

เรื่อง การมอบหมายเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนาครี

ตามที่เทศบาลตำบลนาครี ได้ดำเนินการจัดทำมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ พร้อมทั้งพัฒนาความโปร่งใสในการบริหารราชการเพื่อให้เป็นที่ยึดถือไว้วางใจแก่ประชาชน ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนาครี เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้มีรายชื่อดังนี้ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนาครี

นางสาวพิมพ์ชนก แก้วใจ ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

โดยให้มีหน้าที่ รับเรื่อง ร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา และรวบรวมสรุปข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายธวัช แก้วเกิด)

นายกเทศมนตรีตำบลนาครี



ประกาศเทศบาลตำบลนาครีว

เรื่อง การใช้คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ตามที่เทศบาลตำบลนาครีว ได้ดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ พร้อมทั้งพัฒนาความโปร่งใสในการบริหารราชการเพื่อให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจแก่ประชาชน ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมกาปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เข้าข่ายทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งได้ทราบช่องทางร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เทศบาลตำบลนาครีว จึงขอประกาศประชาสัมพันธ์การใช้คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑. ณ สำนักงานเทศบาลตำบลนาครีว (สำนักปลัด) หมู่ที่ ๖ ตำบลนาครีว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ในวันและเวลาราชการ

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

๓. เว็บไซต์ของหน่วยงาน www.nakrow.go.th

๔. เฟสบุ๊คของหน่วยงาน www.facebook.com/เทศบาลตำบลนาครีว

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายธวัช แก้วเกิด)

นายกเทศมนตรีตำบลนาครีว