



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลหนองหาร

อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลหนองหาร จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองหาร ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรรณการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลหนองหาร จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลหนองหารได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ

เทศบาลตำบลหนองหาร

สารบัญ

| | |
|---|----|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๒ |
| บทบาทหน้าที่ของหน่วยที่รับผิดชอบ | ๓ |
| ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต | ๔ |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๗ |
| การติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน | ๘ |
| แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน | ๙ |
| การทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๙ |
| แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ๑๐ |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ | ๑๑ |
| รายละเอียดเพิ่มเติม | ๑๒ |
| ภาคผนวก | ๑๓ |
| หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๑๔ |

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลหนองหารมีหน้าที่หลักในการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันเทศบาลตำบลหนองหาร จึงกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นป้องกันการทุจริต เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน ประกอบกับการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ซึ่งสำนักงาน ป.ป.ช. ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) เทศบาลตำบลหนองหาร จึงต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองหาร ในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

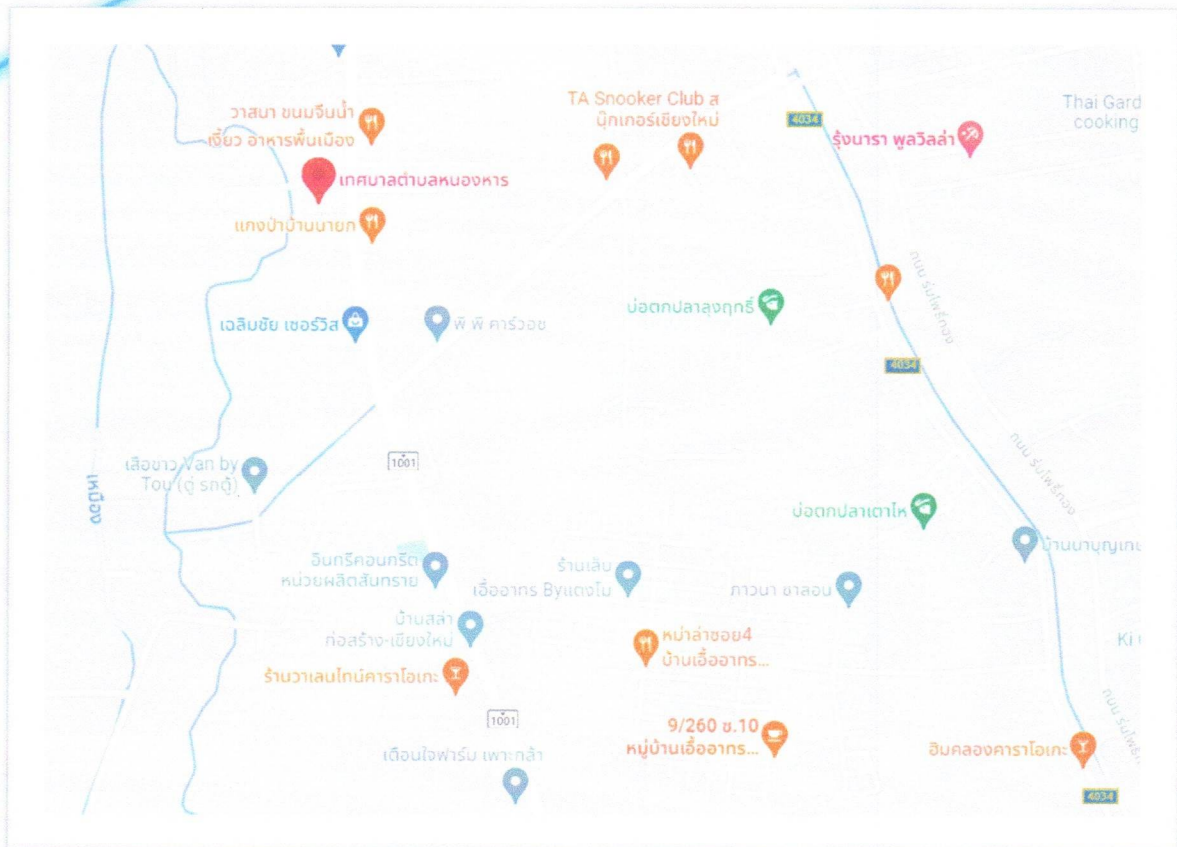
๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยที่รับผิดชอบ

เทศบาลตำบลหนองหาร มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนองหาร ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหาร ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ (ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เทศบาลตำบลหนองหาร)



๔.๒ ตู้ไปรษณีย์เลขที่ ๓๙๙ หมู่ ๗ ถนนเชียงใหม่ - พริ้ว ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๙๐

๔.๓ ทางโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๑๐๖๙๕๑ ต่อ ๑๘ (ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เทศบาลตำบลหนองหาร)

๔.๔ เว็บไซต์ <https://www.nongham.go.th/page/detail/๗๐>

เกี่ยวกับหน่วยงาน

- ▶ ข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลการติดต่อ
- ▶ วิสัยทัศน์และพันธกิจ
- ▶ อำนาจหน้าที่
- ▶ ประกาศ/คำสั่ง
- ▶ เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร
- ▶ โครงสร้างหน่วยงาน
- ▶ ค่าครองชีพนายผู้บริหาร
- ▶ นโยบายไม่รับของขวัญ (No Gift Policy)
- ▶ นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ▶ การสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy
- ▶ การประเมินผลและรายงานผลนโยบาย Gift Policy

โครงสร้างผู้บริหาร

- ▶ คณะผู้บริหาร
- ▶ ฝ่ายนิติบัญญัติ
- ▶ หน่วยงานส่วนราชการ

โครงสร้างส่วนราชการ

- ▶ สำนักปลัด
- ▶ กองคลัง
- ▶ กองช่าง

แผนงานการพัฒนา

- ▶ เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- ▶ แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน
- ▶ แผนอัตรากำลัง 3 ปี
- ▶ แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดการ

ร้องเรียนนักวิทยุโทรทัศน์และประพฤติมิชอบ

ข้อมูลผู้กล่าวหาหรือเรียน

ชื่อ-นามสกุล*

หมายเลขบัตรประชาชน*

ที่อยู่

เบอร์โทรศัพท์*

อีเมล

ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหาหรือเรียน

ชื่อ-นามสกุล*

ตำแหน่ง

สังกัดหน่วยงาน


จังหวัด

รายละเอียด


1 1 3 ๑

* กรอกรหัสตามภาพ

๔.๕ Facebook เทศบาลตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่



ทรงพระเจริญ



เทศบาลตำบลหนองหาร

บริการชุมชน

ส่งข้อความ

สวัสดี! มีอะไรให้เราช่วยไหม

หน้าหลัก ทีวี วิดีโอ รูปภาพ เพิ่มเติม ▾

๔.๖ QR CODE แบบฟอร์มแจ้งร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้กับประชาชนในเขตเทศบาล
ตำบลหนองหาร



๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๕.๒ วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๕.๓ ชื่อ - สกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส (เพื่อสามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม)

๕.๔ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ โดนใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๕.๕ ระบุวัน เวลา สถานที่ ที่เป็นเหตุให้ร้องเรียน ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖. การบันทึกข้อร้องเรียน

๖.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๖.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗. การติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน

๗.๑ การติดตามข้อร้องเรียน

(๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายเดือนต่อไป

(๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าที่ประจำศูนย์ ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

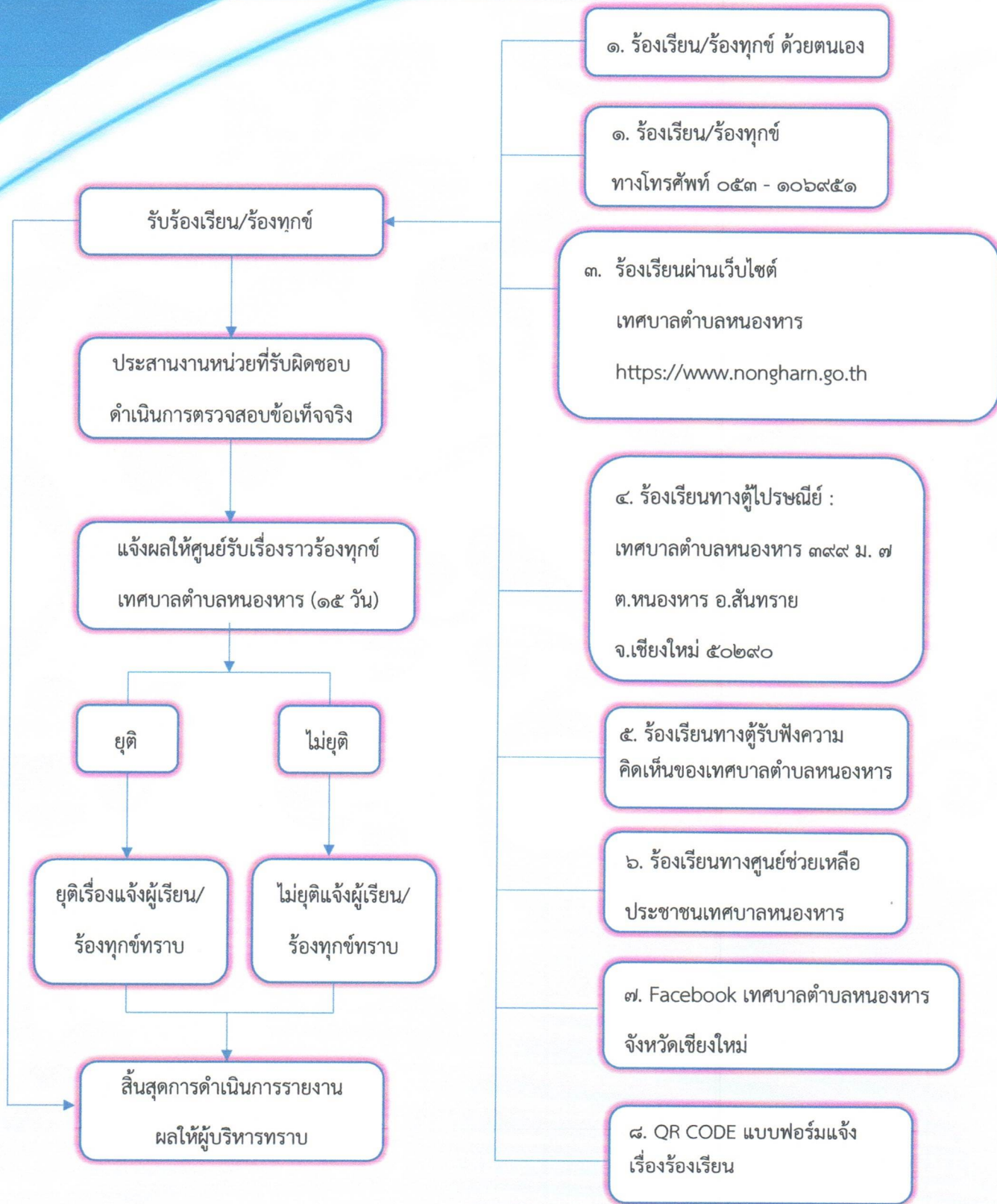
๗.๒ รายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

(๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

(๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๘. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ



แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ขั้นตอนที่ ๑ ศูนย์ประสานงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลหนองหาร รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตักสินการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ในข้อที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปลงความคิดเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลหนองหาร พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองหาร รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอ นายกเทศมนตรีตำบลหนองหาร

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลเทศบาลตำบลหนองหาร

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง โดยมีข้อปฏิบัติตามที่เทศบาลตำบลหนองหารกำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|--|-------------------------------|--|---|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักเทศบาล ตำบลหนองหาร | ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๑๐๖๙๕๑ ต่อ ๑๘ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | (ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เทศบาลตำบลหนองหาร) |
| ตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | ๓๙๙ หมู่ ๗ ต.หนองหาร อ.สันทราย จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๙๐ |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | https://www.nongharn.go.th |
| Facebook | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | เทศบาลตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ |
| QR CODE | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | - |

รายละเอียดเพิ่มเติม



งานนิติการ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหาร



ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เทศบาลตำบลหนองหาร



๐๕๓ - ๑๐๖๙๕๑ ต่อ ๑๘



[www.facebook.com/เทศบาลตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่](http://www.facebook.com/เทศบาลตำบลหนองหาร_จังหวัดเชียงใหม่)

ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเทศบาลตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง เจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตต่อหน้าที่

เรียน นายาเทศมนตรีเทศบาลตำบลหนองหาร/ประธานเครือข่ายป้องกันการทุจริตเทศบาลตำบลหนองหาร
ด้วย (ชื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ).....ตำแหน่ง.....

กระทำการทุจริตต่อหน้าที่/กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ/กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ใน
การยุติธรรม/รั่วรัยผิดปกติโดยมีพฤติการณ์ ดังนี้

โดนมียพยานหลักฐาน คือ

พยานบุคคล

๑.
๒.

พยานเอกสาร

๑.
๒.

พร้อมนี้ได้ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) มาประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

ผู้กล่าวหา/ผู้เสียหาย

(.....)