



แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลตำบลแม่สรวาย อำเภอแม่สรวาย จังหวัดเชียงราย

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลแม่สรวย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาทุกยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย (๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สรวย เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๘๐ (๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ www.maesuai.org (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) (๓) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๘ ๖๑๒๓ (๕) ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลแม่สรวย” (๖) ร้องเรียนทางLINE เทศบาลตำบลแม่สรวย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลแม่สรวย ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักปลัดเทศบาลตำบลแม่สรวยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลแม่สรวยมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาทุกยุทธศาสตร์ไปสู่การ ปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย (๑) ส่ง ร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สรวย เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลแม่ สรวย อำเภอแม่สรวยจังหวัดเชียงราย ๕๗๑๘๐ (๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ www.maesuai.org / (ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน) (๓) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๘ ๖๑๒๓ (๕) ร้องเรียนทาง เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลแม่สรวย” (๖) ร้องเรียนทางLINE เทศบาลตำบลแม่สรวย

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลแม่สรวยดำเนินการตาม กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือ จากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละ เวัน การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาล ตำบลแม่สรวย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลแม่สรวยเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้าง ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของ ระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เปรียบเทียบและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลแม่สรวย สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สรวย เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๘๐

(๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ www.maesuai.org / (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

(๓) ร้องเรียนทางผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๘ ๖๑๒๓

(๕) ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลแม่สรวย”

(๖) ร้องเรียนทางLINE เทศบาลตำบลแม่สรวย

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

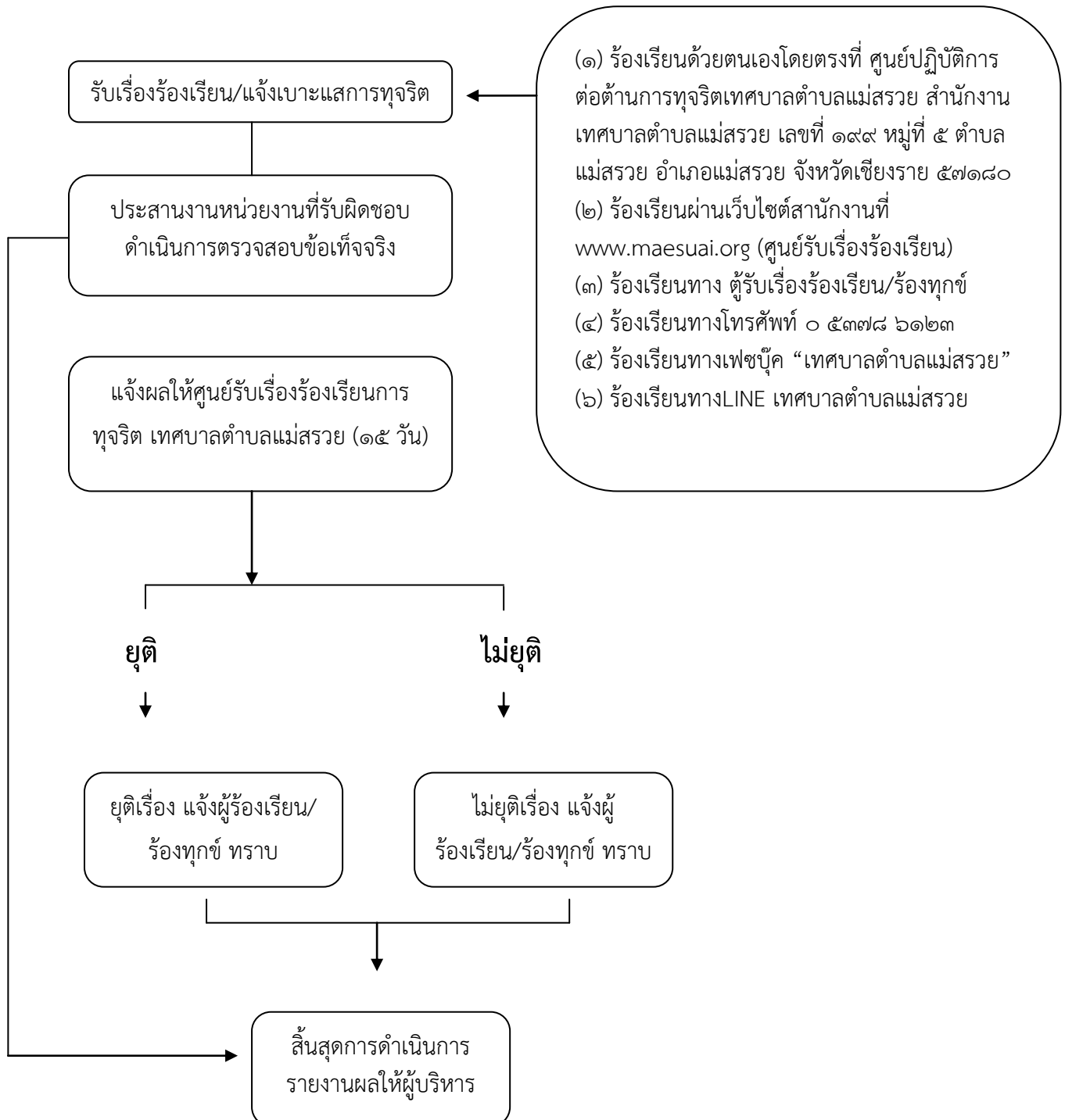
๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลแม่สรวยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายงานเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางFace Book	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางLINE	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง) (แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

เทศบาลตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่สรวย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขที่

บัตรประชาชน.....ออกโดย.....วันออก

บัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการ

ทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลแม่สรวย พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)