



คู่มือปฏิบัติการจัดการ
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว
อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

เทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพรวัว จังหวัดเชียงใหม่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยกำหนดเป้าหมายการพัฒนาไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลเวียงพ้าว จำนวน ๖ ช่องทางประกอบด้วย

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงพ้าว
- ๒) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๓๓๓ หมู่ ๔ ตำบลเวียง อำเภอพรวัว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๙๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๕๓๔๗-๕๐๒๕
หมายเลขโทรสาร ๐-๕๓๔๗-๕๐๒๕ ต่อ ๑๗
- ๔) ทางเว็บไซต์ www.wiangphrao.go.th (ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต
เจ้าหน้าที่ของรัฐ)
- ๕) ทาง Facebook : เทศบาลตำบลเวียงพ้าว
- ๖) Email: wiangphrao@hotmail.com

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลเวียงพ้าว เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

เทศบาลตำบลเวียงพ้าว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงพ้าว
อำเภอพรวัว จังหวัดเชียงใหม่

สารบัญ

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

คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงพร้าวทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาองค์กร การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว จำนวน ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ๒) ทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงพร้าว เลขที่ ๓๓๓ หมู่ ๔ ตำบลเวียง อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๑๐๙๐ ๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๕๓๔๗-๐๒๕ หมายเลขโทรสาร ๐-๕๓๔๗-๐๒๕ ต่อ ๑๗ ๔) ทางเว็บไซต์ www.wiangphrao.go.th (ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตเจ้าหน้าที่ของรัฐ) ๕) ทาง Facebook เทศบาลตำบลเวียงพร้าว ๖) ทาง Email: wiangphrao@hotmail.com

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่าเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการสังกัดเทศบาลตำบลเวียงพร้าว จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลเวียงพร้าวเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

/๒) เพื่อให้...

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเวียงพร้าว

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงพร้าว

๒) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงพร้าว เลขที่ ๓๓๓ หมู่ ๔ ตำบลเวียง อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๔๐

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๓๔๗-๕๐๒๕

หมายเลขโทรสาร ๐-๕๓๔๗-๕๐๒๕ ต่อ ๑๗

/๔.ทางเว็บ...

- ๔) ทางเว็บไซต์ www.wiangphrao.go.th (ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต
เจ้าหน้าที่ของรัฐ)
- ๕) ทาง Facebook เทศบาลตำบลเวียงพร้าว
- ๖) ทาง Email: wiangphrao@hotmail.com

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

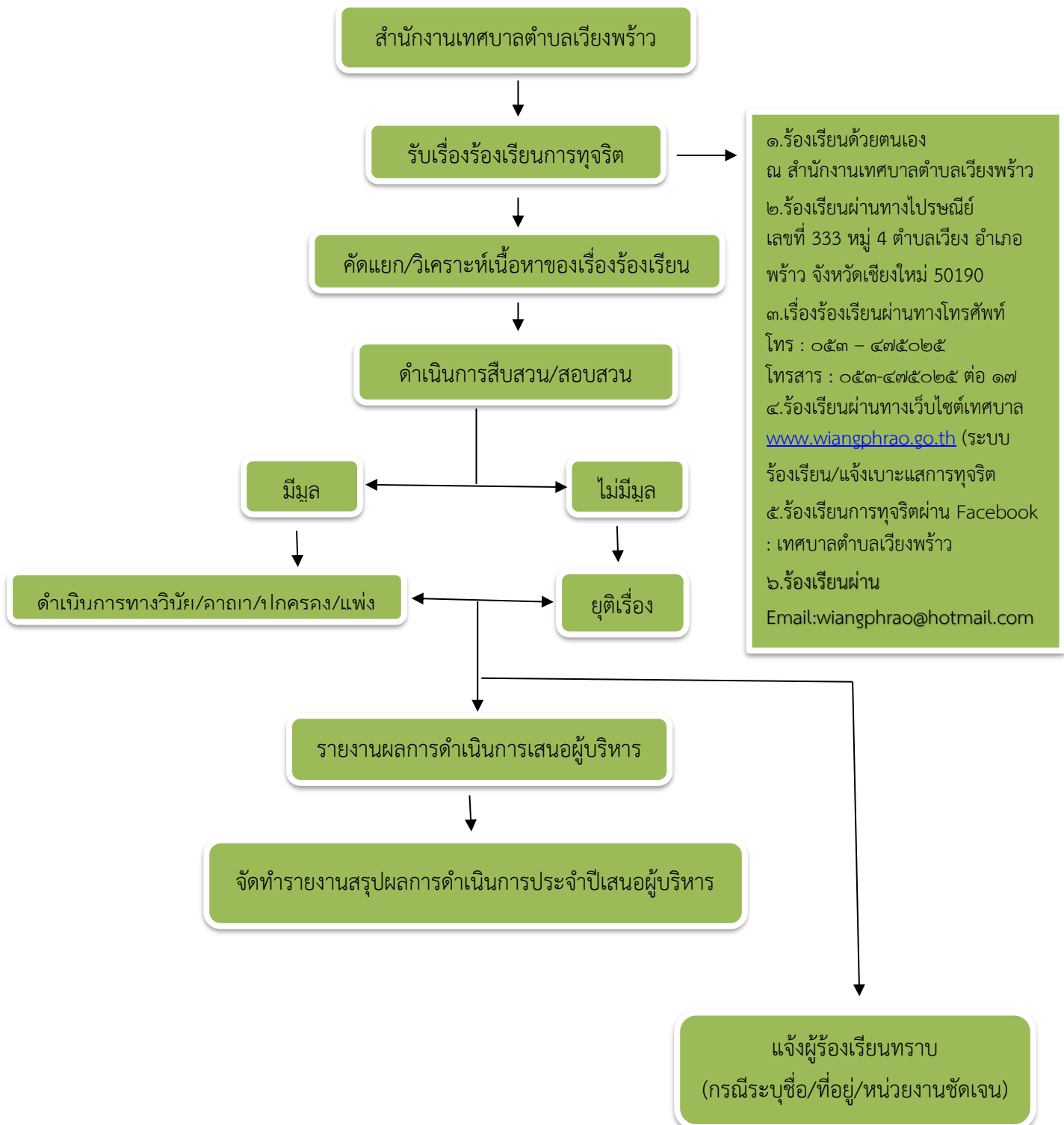
- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- ๔) ช่วงเวลาที่กระทำความผิด
- ๕) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ที่ปรากฏอย่าง
ชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง
เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๗) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๗. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ภายใน ๑๕ วัน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/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

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงพร้าว	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ เลขที่ ๓๓๓ หมู่ ๔ ตำบลเวียง อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๙๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
เรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ โทร :๐-๕๓๔๗-๕๐๒๕ โทรสาร :๐-๕๓๔๗-๕๐๒๕ ต่อ ๑๗	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ เทศบาล www.wiangphrao.go.th (ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เจ้าหน้าที่ของรัฐ)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ช่องทาง	ความถี่ ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนเพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลตำบลเวียงพร้าว	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Email wiangphrao@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงพร้าว
อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๙๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงพร้าว

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/
แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต ชื่อ-สกุล (ผู้ถูกกล่าวหา).....
ตำแหน่ง.....สังกัด.....เทศบาลตำบลเวียงพร้าว

เพื่อให้เทศบาลตำบลเวียงพร้าว พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

๑.เหตุการณ์/พฤติกรรมที่ต้องการร้องเรียน

.....
.....

๒.วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์

.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)