



คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลแม่ต๋ืน  
อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

## คำนำ

เทศบาลตำบลแม่ตื่นให้ความสำคัญในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางกรร้องเรียนจำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) จดหมาย ๒) เว็บไซต์ “www.tb-maetuen.go.th” ๓) Facebook “สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ตื่น” ๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลตำบลแม่ตื่น และ ๕) Line Official

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นไปด้วยความโปร่งใสมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ร้องเรียน และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เทศบาลตำบลแม่ตื่น จึงได้จัดทำคู่มือแนวการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้องขณะที่ผู้ร้องเรียนเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแม่ตื่น

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลแม่ต๋ืน ให้ความสำคัญในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนจำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) จดหมาย ๒) เว็บไซต์ “www.tb-maetuen.go.th” ๓) Facebook “สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ต๋ืน” ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลตำบลแม่ต๋ืน และ ๕) Line Official ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลแม่ต๋ืน จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลตำบลแม่ต๋ืน ได้มอบหมายให้สำนักปลัด เป็นผู้รับผิดชอบในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. ช่องทางการร้องเรียน

ประชาชนหรือผู้มารับบริการสามารถร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ต๋น ได้ผ่านช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑) จดหมาย ส่งมาที่ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ต๋น เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลแม่ต๋น อำเภอลี่ จังหวัดลำพูน ๕๑๑๑๐

๒) เว็บไซต์ [www.tb-maetuen.go.th](http://www.tb-maetuen.go.th) เมนูหลัก “ร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการพนักงานเจ้าหน้าที่” แบบร้องเรียน ข้าราชการ/พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ของ เทศบาลตำบลแม่ต๋น อำเภอลี่ จังหวัดลำพูน กรณีการประพฤติมิชอบ/การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่/การกระทำทุจริต

๓) facebook fan page “สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ต๋น”

๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียน/กล้องรับฟังความคิดเห็น ของเทศบาลตำบลแม่ต๋น

๕) Line Official เทศบาลตำบลแม่ต๋น

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่ร้ายแรงอาจจะไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ก็ได้

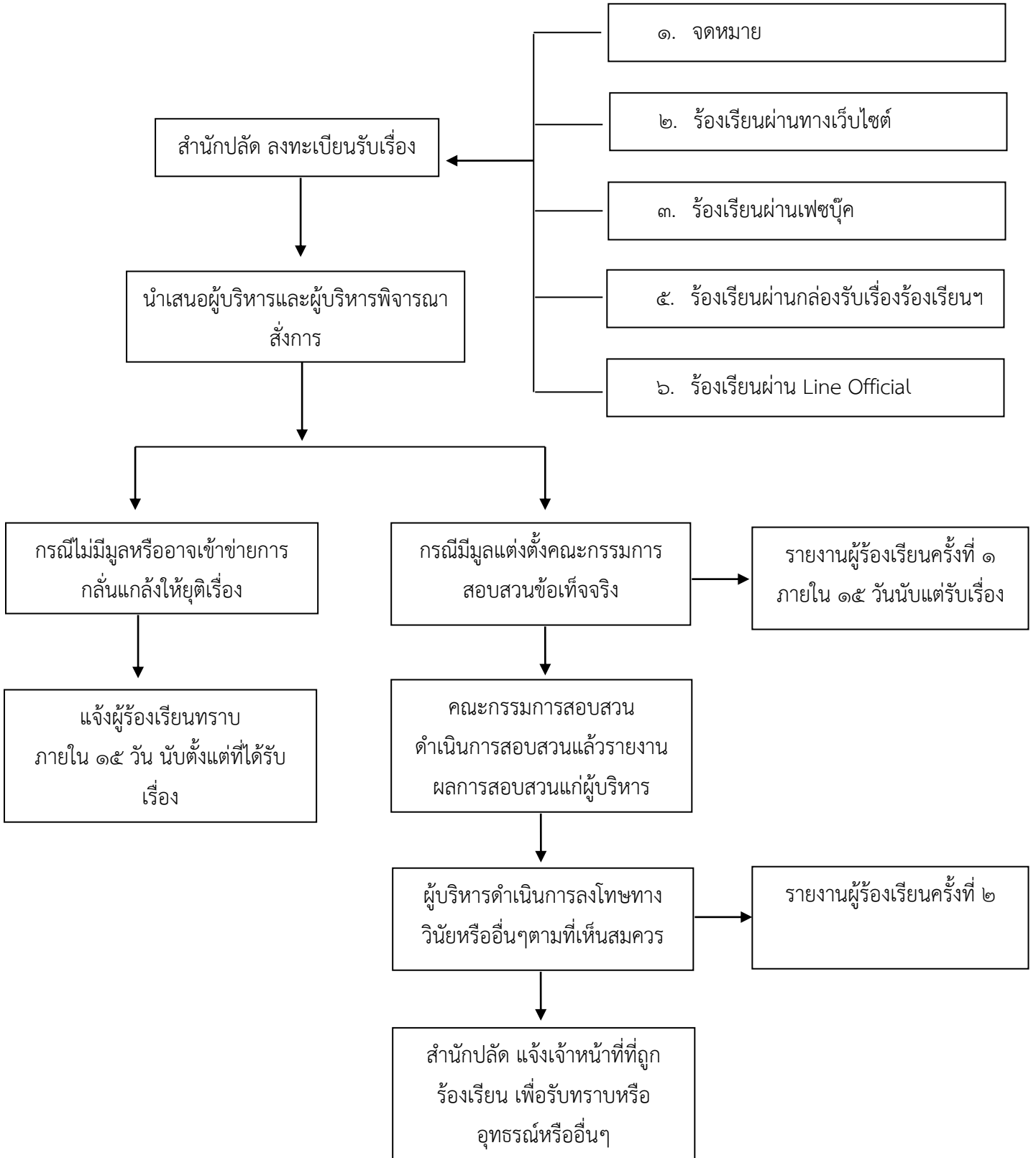
๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูลข้อเท็จจริงชัดเจน เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) -ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



**๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                 | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|--|----------|
| ๑.จดหมาย                                | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ๒.Website                               | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ๓.Facebook                              | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ๔.ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนฯ | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ๕.Line Official                         | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |