



**คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑**

เทศบาลตำบลนางแล
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
โทร. ๐-๕๓๗๐ ๖๐๑๗
โทรสาร. ๐-๕๓๑๗ ๖๕๘๘
<https://www.nanglae.go.th>

(ก)

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลนางแล ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้เทศบาลตำบลนางแลมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น เทศบาลตำบลนางแล จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ขึ้น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล

ทั้งนี้ เพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลนางแล เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ เทศบาลตำบลนางแล หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลนางแล

(ข)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขตการดำเนินงาน	
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	๔
ช่องทางการร้องเรียน	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่างๆ	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ	
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	
การติดตามและประเมินผล	๘
การจัดทำคู่มือ	
ภาคผนวก	๙
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแล จัดตั้งขึ้น เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และยังมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๖๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมแก่บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลนางแลทุกระดับ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

นอกจากนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่างๆ ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล ได้ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตาม มาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๗ “ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแล จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำรงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนางแลและผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

• การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการกระทำใด ๆ ซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

• เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่าง ๆ ดังนี้

๑. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ จริยธรรมและจรรยาบรรณ

๓. การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

๔. การทุจริตต่อหน้าที่

๕. การใช้อำนาจในทางมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน และผู้อื่น

๖. การใช้ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ ของหน่วยงาน โดยมิได้รับอนุญาต

๗. การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เมื่อเกิดเหตุแห่งการขัดแย้ง

๘. การเปิดเผยข้อมูลเทศบาลตำบลนางแล โดยมีได้รับอนุญาต

๙. การเรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

• ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้เงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

• พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจสอบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดี หรือศาล

• ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดี หรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้ และให้หมายความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดด้วย

• การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานเทศบาลหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูลหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อเทศบาลตำบลนางแลทั้งทางตรงและทางอ้อม

• ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

๑. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๔. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

• ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

• ประเภทของการทุจริตตามหลักสากล แบ่งออกเป็น ๗ ประเภท คือ

(๑) การยึดยกทรัพย์สิน (Asset Misappropriation)

(๒) การติดสินบนและการคอร์รัปชัน (Bribery and Corruption)

(๓) การตกแต่งรายงานทางบการเงิน (Accounting Fraud)

(๔) การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Fraud)

(๕) อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Cybercrime)

(๖) การฟอกเงิน (Money Laundering)

(๗) ทรัพยากรบุคคล (Human Resources Fraud)

๒. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดโดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบของเทศบาลตำบลนางแล

๓. พนักงานเทศบาลตำบลนางแลที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ถ้อยคำ ในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองพยาน

๔. เทศบาลตำบลนางแล จะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลกระทบทางลบต่อพนักงานเทศบาลตำบลนางแลที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยงานราชการเสียหาย

๓. ช่องทางการร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลนางแล(www.nanglae.go.th)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้แดงประจำหมู่บ้าน/กล่องรับความความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
- ๓) ผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์ จำหน่ายถึง นายกเทศมนตรีตำบลนางแล สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล ๔๗๖ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
- ๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล ชั้น ๑ สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย (แบบคำร้องที่จัดให้/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
- ๕) สายด่วนเทศบาลตำบลนางแล ๐๕๓-๗๐๖๐๑๗ ต่อ ๑๑๗
- ๖) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลนางแล โทรศัพท์ ๐๘๑-๙๖๐๒๔๙๔ และสายด่วนรองนายกเทศมนตรีตำบลนางแล โทรศัพท์ ๐๘๑-๙๕๒๐๘๙๑ และ ๐๙๓-๒๒๙๕๕๐๐
- ๗) Email ของหน่วยงาน (www.nanglae@hotmail.com)
- ๘) ร้องเรียนผ่านทาง Face book ของเทศบาลตำบลนางแล ชื่อ เทศบาลตำบลนางแลบริการเพื่อประชาชน (www.facebook.com/nanglaeacr)

๔. การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่างๆ

๔.๑ ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <https://www.nanglae.go.th>
๒. เลือกเมนูหลัก/การให้บริการ
๓. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูร้องเรียนเรื่องการทุจริต
๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียน
๕. ช่องชื่อ-นามสกุล : ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน
๖. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ (หลัก)
๗. กรอกช่องโทรศัพท์
๘. กรอกอีเมล กดปุ่มส่ง

๔.๒ วิธีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูลด้วยตนเองเป็นลายลักษณ์อักษร

๑. แจ้ง ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล ของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน
๒. แจ้ง ชื่อ นามสกุล หน่วยงานต้นสังกัด (ถ้าทราบ) และรายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกกล่าวหาอย่างเพียงพอ
๓. ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริง มีหลักฐาน พยาน (ถ้ามี) อย่างครบถ้วน

๔.๓ การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

- ๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน
- ๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์
- ๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลนางแลรับทราบ

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแลจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลนางแล	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๕๓ -๗๐๖๐๑๗ ต่อ ๑๑๗)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียน E-mail และ Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

๔. การติดตามและประเมินผล

๔.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

๕. จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล เลขที่ ๔๗๖ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐ โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๐๖๐๑๗ ต่อ ๑๑๗ โทรสาร ๐๕๓-๗๑๖๕๘๘ เว็บไซต์ www.nanglae.go.th Face Book : www.facebook.com/nanglaecr

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
เทศบาลตำบลนางแล

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

ข้าพเจ้า อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ถิ่นบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณี

ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลนางแล พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)
(.....)
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ)ผู้รับคำร้อง
(.....)
ตำแหน่ง.....

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น)

ที่ ชร ๕๔๗๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล

๔๗๖ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลนางแล

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน เรื่องลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....
ลงวันที่.....เดือน..... พ.ศ..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

เทศบาลตำบลนางแล ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....ซึ่งเทศบาลตำบลนางแลได้พิจารณาและตรวจสอบเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า โดยเทศบาลตำบลนางแลได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
ดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรินทร์ เชื้อนเพชร)

นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลนางแล

โทร. ๐๕-๓๑๗๖-๕๘๕ ต่อ ๑๑๗

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”

สำเนาฉบับ



ประกาศเทศบาลตำบลนางแล
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามที่เทศบาลตำบลนางแล ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้เทศบาลตำบลนางแลมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล นั้น

เทศบาลตำบลนางแล ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ของเทศบาลตำบลนางแล ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนั้น เพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงขอประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายสุรินทร์ เชื้อนเพชร)
นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

วันที่ ๑๓, พย, ๖๐
7๓, พย, ๖๐

สำเนาฉบับ



คำสั่งเทศบาลตำบลนางแล

ที่ ๕๔๖/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

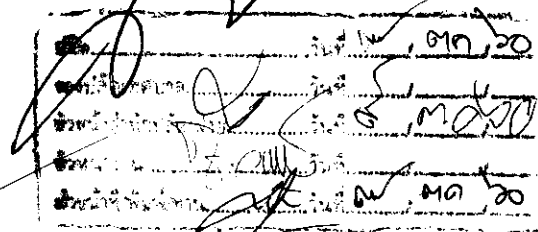
เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ของเทศบาลตำบลนางแล เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ตามที่ระเบียบและกฎหมายได้กำหนดไว้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรศ
แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ จึงแต่งตั้ง
คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๑ ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------|
| ๑. นายกเทศมนตรีตำบลนางแล | ประธานกรรมการ |
| ๒. ปลัดเทศบาลตำบลนางแล | กรรมการ |
| ๓. รองปลัดเทศบาลตำบลนางแล | กรรมการ |
| ๔. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | กรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | กรรมการ |
| ๙. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ | กรรมการ |
| ๑๐. หัวหน้าฝ่ายธุรการ | กรรมการ |
| ๑๑. นิติกร | กรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล และจัดทำเป็นคู่มือ
การปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ของ
เทศบาลตำบลนางแล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายสุรินทร์ เชื้อนเพชร)

นายกเทศมนตรีตำบลนางแล