

# สำนักคู่มือ



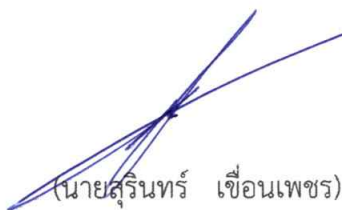
## ประกาศเทศบาลตำบลนางแล เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่เทศบาลตำบลนางแล ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแล ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้เทศบาลตำบลนางแลมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาล นั้น

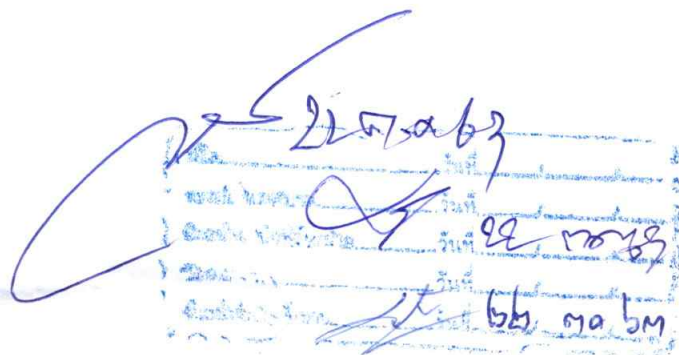
เทศบาลตำบลนางแล ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของเทศบาลตำบลนางแลขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนั้น เพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงขอประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

  
(นายสุรินทร์ เชื้อนเพชร)

นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

  
๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๓



**คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔**

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

## คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลนางแล ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้เทศบาลตำบลนางแลมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น เทศบาลตำบลนางแล จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ขึ้น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล

ทั้งนี้ เพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลนางแล เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาล และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอเทศบาลตำบลนางแล หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

คณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ  
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

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลจัดตั้งขึ้น เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นและยังมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมแก่บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลนางแลทุกระดับในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

นอกจากนี้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่างๆในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล ได้ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗”และมาตรา ๔๗ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการอุปสรรคความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแล จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ คือ การป้องกันการส่งเสริมการรักษและการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

## ๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนางแลผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว จนเสร็จสิ้นกระบวนการ

### บทที่ ๒

## ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

### ๑. คำจำกัดความ

• การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมายกฎระเบียบการทุจริตการใช้จ่ายเงินที่ไม่ถูกต้องการใช้อำนาจโดยมิชอบหรือการกระทำใดๆซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

• เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่างๆดังนี้

๑. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพจริยธรรมและจรรยาบรรณ

๓. การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

๔. การทุจริตต่อหน้าที่

๕. การใช้อำนาจในทางมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนและผู้อื่น

๖. การใช้ทรัพย์สินหรือสิ่งอำนวยความสะดวกใดๆของหน่วยงานโดยมิได้รับอนุญาต

๗. การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์เมื่อเกิดเหตุแห่งการขัดแย้ง

๘. การเปิดเผยข้อมูลเทศบาลตำบลนางแลโดยมิได้รับอนุญาต

๙. การเรียกรับผลประโยชน์ใดๆจากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

• ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแสร้องเรียนหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมายการใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริตการใช้จ่ายเงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริงหรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

• พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวนพนักงานผู้มีอำนาจสอบสวนพนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดีหรือศาล

• ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่าได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่งการดำเนินคดีหรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้และให้หมายความรวมถึงตัวการผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดดังกล่าวด้วย

• การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานเทศบาลหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวงปกปิดข้อมูลหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้องโดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อเทศบาลตำบลนางแลทั้งทางตรงและทางอ้อม

• ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

๑. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๔. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

• ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบคำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับบริการเก็บรักษาหรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

• ประเภทของการทุจริตตามหลักสากลแบ่งออกเป็น๗ประเภทคือ

(๑) การยักยอกทรัพย์สิน (Asset Misappropriation)

(๒) การติดสินบนและการคอร์รัปชัน (Bribery and Corruption)

(๓) การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน (Accounting Fraud)

(๔) การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Fraud)

(๕) อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Cybercrime)

(๖) การฟอกเงิน (Money Laundering)

(๗) ทรัพยากรบุคคล (Human Resources Fraud)

## ๒. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

### มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุดและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนพยานและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความระมัดระวังโดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดโดยเฉพาะชื่อนามสกุลเลขประจำตัวประชาชนและช่องทางการติดต่อทุกช่องทางเช่นที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ อีเมลหรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพจน์มิชอบของเทศบาลตำบลนางแล

๓. พนักงานเทศบาลตำบลนางแลที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ถ้อยคำในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองพยาน

๔. เทศบาลตำบลนางแล จะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสโดยจะไม่ลดตำแหน่งลงโทษหรือให้ผลกระทบทางลบต่อพนักงานเทศบาลตำบลนางแลที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยงานราชการเสียหาย

### ๓. ช่องทางการร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแลตามช่องทางต่างๆดังนี้

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลนางแล  
(www.nanglae.go.th)

๒) ร้องเรียนผ่านตู้แดงประจำหมู่บ้าน/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๓) ผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ถึง 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 โทรศัพท์มือถือ ๐๘๑-๙๖๐๒๔๙๔ และสายด่วนรองนายกเทศมนตรีตำบลนางแล โทรศัพท์มือถือ ๐๘๑-๙๕๒๐๘๙๑ และ ๐๙๓-๒๒๙๕๕๐๐

๗) Email ของหน่วยงาน (www.nanglae@hotmail.com)

๘) ร้องเรียนผ่านทาง Face book ของเทศบาลตำบลนางแล ชื่อ เทศบาลตำบลนางแลบริการเพื่อประชาชน (www.facebook.com/nanglaecr)



#### 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. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน๑๓(หลัก)
๗. กรอกช่องโทรศัพท์
๘. กรอกอีเมลกดปุ่มส่ง

##### ๔.๒ วิธีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูลด้วยตนเองเป็นลายลักษณ์อักษร

๑. แจ้งชื่อนามสกุลเลขประจำตัวประชาชนเบอร์โทรศัพท์และอีเมลของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน
๒. แจ้งชื่อนามสกุลหน่วยงานต้นสังกัด (ถ้าทราบ) และรายละเอียดอื่นๆของผู้ถูกกล่าวหาอย่าง  
เพียงพอ
๓. ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริงมีหลักฐานพยาน (ถ้ามี) อย่างครบถ้วน

##### ๔.๓ การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

### บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลนางแลรับทราบ

### ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแลจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน๑-๒วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลนางแล	ทุกวัน	ภายใน๑-๒วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (โทร.๐๕๓ -๗๐๖๐๑๗ ต่อ ๑๑๗ และโทรศัพท์มือถือ ๐๘๑-๙๖๐๒๔๙๔ )	ทุกวัน	ภายใน๑-๒วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน๑-๒วันทำการ	-
ร้องเรียนE-mail และ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน๑-๒วันทำการ	-

#### ๔. การติดตามและประเมินผล

๔.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตที่ได้รับการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

ทำการ

๔.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

#### 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](http://www.nanglae.go.th) และ Face Book : [www.facebook.com/nanglaecr](http://www.facebook.com/nanglaecr)

# ภาคผนวก



### แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแล

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
 ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
 อาชีพ..... ถิ่นบัตร..... เลขที่.....  
 ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....  
 มีความประสงค์ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณี .....

ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลนางแลพิจารณาดำเนินการ 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 ๕๕๗๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล  
๕๗๖ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลนางแล  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน เรื่อง .....ลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการ  
ทุจริตเทศบาลตำบลนางแลโดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ.....  
ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....  
.....นั้น

เทศบาลตำบลนางแล ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง  
เลขรับที่.....ลงวันที่.....ซึ่งเทศบาลตำบลนางแลได้พิจารณาและตรวจสอบ  
เรื่องของท่านแล้วเห็นว่า.....โดยเทศบาลตำบลนางแลได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้  
.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรินทร์ เชื้อนเพชร)  
นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
เทศบาลตำบลนางแล  
โทร. ๐๕-๓๑๗๖-๕๘๕ ต่อ ๑๑๗

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”



คำสั่งเทศบาลตำบลนางแล

ที่ ๒๖๕/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ของเทศบาลตำบลนางแลเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย  
สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ตามที่ระเบียบและกฎหมายได้กำหนดไว้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส  
แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ.๒๕๖๒ จึงขอแต่งตั้ง  
คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ.๒๕๖๔ ประกอบด้วย

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

ให้คณะกรรมการผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่พิจารณากลับกรองศึกษาข้อมูลและจัดทำเป็นคู่มือ  
การปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ของ  
เทศบาลตำบลนางแล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(นายสุรินทร์ เชื้อนเพชร)

นายกเทศมนตรีตำบลนางแล