



ประกาศเทศบาลตำบลนางแล
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

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

เทศบาลตำบลนางแล ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของเทศบาลตำบลนางแลขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนั้น เพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงขอประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายเสน่ห์ ภักดี)

นายกเทศมนตรีตำบลนางแล



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

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 และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้เทศบาลตำบลนางแลมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น เทศบาลตำบลนางแล จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ขึ้น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล

ทั้งนี้ เพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลนางแล เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาล และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ เทศบาลตำบลนางแลหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

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

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นและยังมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมทั้งแผนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมแก่บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลนางแลทุกระดับในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนายุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของเทศบาลตำบลนางแล

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) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนางแลและผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว จนเสร็จสิ้นกระบวนการ

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

- การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมายกฎระเบียบการทุจริตการใช้จ่ายเงินที่ไม่ถูกต้องการใช้อำนาจโดยมิชอบหรือการกระทำใดๆซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

- เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่างๆ ดังนี้

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 ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่าได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่งการดำเนินคดีหรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้และให้หมายความรวมถึงตัวการผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดด้วย

• การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานเทศบาลหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำการโดยการฉ้อฉล หลอกลวงปกปิดข้อมูลหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้องโดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อเทศบาลตำบลนางแลทั้งทางตรงและทางอ้อม

• ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

๑. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๔. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

• ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบคำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับการเก็บรักษาหรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

• ประเภทของการทุจริตตามหลักสากลแบ่งออกเป็น ๗ ประเภทคือ

- (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. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลนางแล จะถือว่า ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุดและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนพยานและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความระมัดระวังโดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดโดยเฉพาะชื่อนามสกุลเลขประจำตัวประชาชนและช่องทางการติดต่อทุกช่องทางเช่นที่อยู่เบอร์โทรศัพท์อีเมลหรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนางแล

๓. พนักงานเทศบาลตำบลนางแลที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ถ้อยคำในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองพยาน

๔. เทศบาลตำบลนางแล จะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสโดยจะไม่ลดตำแหน่งลงโทษหรือให้ผลกระทบทางลบต่อพนักงานเทศบาลตำบลนางแลที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยงานราชการเสียหาย

๓. ช่องทางการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนางแล

- ผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลนางแลตามช่องทางต่างๆดังนี้

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

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

๓) ผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ นายกเทศมนตรีตำบลนางแล สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล ๔๗๖ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลนางแลชั้น ๑ สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล ๔๗๖ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย (แบบคำร้องที่จัดให้/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๕) สายด่วนเทศบาลตำบลนางแล ๐๕๓-๗๐๖๐๑๗ ต่อ ๑๒๑

๖) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลนางแล โทรศัพท์มือถือ ๐๘๑-๗๒๔๒๔๔๘ และสายด่วนรองนายกเทศมนตรีตำบลนางแล คนที่ ๑ และคนที่ ๒ โทรศัพท์มือถือ ๐๘๖-๑๘๓๓๐๐๒ และ ๐๘๖-๑๘๖๗๕๒๘

๗) Email ของหน่วยงาน (Saraban@nanglae.go.th)

๘) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook ของเทศบาลตำบลนางแล ชื่อ เทศบาลตำบลนางแล ใส่ใจประชาชน (www.facebook.com/nanglaeacr)

๔. การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่างๆ

๔.๑ ขั้นตอนการกรอกข้อมูลการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลนางแล

๑. เข้าเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลนางแล <https://www.nanglae.go.th>
๒. เลือกเมนูหลัก/เลือกตรงช่อง “บริการประชาชน” มุมบนขวามือ
๓. เลือกเมนูช่อง “ร้องเรียนการทุจริต”
๔. กรอกชื่อ-นามสกุล : ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน
๕. กรอกที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๖. กรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ (หลัก) ของผู้ร้องเรียน
๗. กรอกเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ๔. กรอกรายละเอียดข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียนทุจริต/ช่วงเวลาการกระทำความผิด/พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
๘. กรอกอีเมลของผู้ร้องเรียนแล้ว กดปุ่มส่งข้อมูล

๔.๒ วิธีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูลด้วยตนเองทางโทรศัพท์ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

๔.๓ การยื่นคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนางแล

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

๔.๔ ส่วนงานที่รับผิดชอบ

- งานนิติการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด เทศบาลตำบลนางแล

บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนางแล
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำสั่งเทศบาลตำบลนางแลรับทราบ

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลนางแลจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลนางแล	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลนางแล	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วนเทศบาลตำบลนางแล โทร.๐๕๓-๗๐๖๐๑๗ ต่อ ๑๒๑ และสายด่วนนายกเทศมนตรี โทรศัพท์มือถือ ๐๘๑-๗๒๔๒๔๔๘	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลนางแล	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียน E-mail และ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

๔. การติดตามและประเมินผล

๔.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตที่ได้รับการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

๕. จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล เลขที่ ๔๗๖ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐ โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๗๐๖๐๑๗ ต่อ ๑๒๑ โทรสาร ๐๕๓-๗๐๖๕๘๘ เว็บไซต์ www.nanglae.go.th และ FaceBook : www.facebook.com/nanglaecr

ภาคผนวก