



คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลเมืองยาว
อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลตำบลเมืองยาวฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน และเป็นแนวทางเดียวกัน รวมถึงเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลเมืองยาว
มีนาคม ๒๕๖๗

บทที่ ๑ บททั่วไป

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของแผนย่อยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยในระยะที่ ๒ ได้กำหนดให้ภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐผ่านเกณฑ์ (๘๕ คะแนนขึ้นไป) จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลเมืองยาวเป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เทศบาลตำบลเมืองยาวตระหนักถึงปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีหากมีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับผลกระทบ เทศบาลตำบลเมืองยาวจึงดำเนินการจัดทำคู่มือให้สอดคล้องกับนโยบายป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเมืองยาวเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องร้องเรียน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนอย่างสูงสุด

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเมืองยาว มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน และสร้างความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลเมืองยาว

๓. นิยามศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดเทศบาลตำบลเมืองยาว

“การร้องเรียน” หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดีในกรณีที่มีการกระทำที่มิชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง และการใช้อำนาจโดยมิชอบ

“เรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนผู้ถูกกล่าวหากระทำความผิด

/“การทุจริต”...

“การทุจริต” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่มีเจตนากระทำการโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูล หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อเทศบาลตำบลเมืองยาวทั้งทางตรงและทางอ้อม

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

(๑) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๒) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๓) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๔) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกกล่าวหา ที่มีการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้จ่ายเงิน อย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน โดยแจ้งเรื่องผ่านช่องทางการร้องเรียน เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริงหรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

“พยาน” หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจสอบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดีหรือศาล

“ผู้ถูกกล่าวหา” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดีหรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้ และให้หมายความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดดังกล่าวด้วย ซึ่งถูกกล่าวหาว่ากระทำการทุจริตและส่งผลกระทบต่อเทศบาลตำบลเมืองยาว

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๔. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๔.๑ เทศบาลตำบลเมืองยาวจะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุดและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลเมืองยาว ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมด โดยเฉพาะชื่อ - นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุด

๔.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ถ้อยคำในฐานะพยานต่อคณะกรรมการสอบสวนจะได้รับความคุ้มครองภายใต้ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดลำปาง เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๘ หมวด ๕ การกักเป็นพยาน และการคุ้มครองพยาน แต่หากเจ้าหน้าที่มีเจตนาให้ข้อมูลที่เป็นเท็จหรือปกปิดข้อความซึ่งควรต้องแจ้งซึ่งถือว่าเป็นการรายงานเท็จด้วย การรายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา อันเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรงเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลเมืองยาวผู้มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและสร้างเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลเมืองยาว

๒. ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตฯ ของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑. เรื่องที่จะสามารถนำมาร้องเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

/(๖) เรื่องร้องเรียน...

(๖) เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสวิกฤตที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล ที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(๑) ชื่อ-นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

(๒) ชื่อหน่วยงาน และชื่อ-สกุลผู้ถูกร้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง ช่วงเวลาหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

(๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๖) ระบุวัน เดือน ปี

(๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา : ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๒.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ทางไปรษณีย์ โดยส่งมาที่สำนักงานเทศบาลตำบลเมือง เลขที่ ๒๑๐ หมู่ที่ ๒ ตำบลเมืองยาว อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ๕๒๑๔๐

(๒) สำนักงานเทศบาลตำบลเมือง เลขที่ ๒๑๐ หมู่ที่ ๒ ตำบลเมืองยาว อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง

(๓) ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลเมืองยาว <https://www.muangyao.go.th> หัวข้อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเมนู แจ้งการทุจริตของเจ้าหน้าที่

(๔) ทาง Facebook ของเทศบาลตำบลเมืองยาว

(๕) ทางแพลตฟอร์ม Traffy Fondue

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑.๑ รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีข้อมูล/หลักฐานเพียงพอ

(๒) เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑.๒ ไม่รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความไม่สุภาพ

(๒) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดู ซึ่งเคยได้รับเรื่องและมีผลการตัดสินสิ้นสุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดูที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่ถึงที่สุดแล้ว

/(๔) เรื่องร้องเรียน...

(๔) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล จริง และไม่มีข้อมูลเท็จจริง/หลักฐาน เพียงพอต่อการสืบสวนข้อเท็จจริง

(๕) เรื่องร้องเรียนผิดช่องทาง (เรื่องร้องเรียนด้านบริการ/ทั่วไป) จะแจ้งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๒.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

๒.๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ พิจารณาหลักฐานเพียงพอหรือไม่

๒.๓ สรุปความเห็นและจัดทำเป็นหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว เพื่อพิจารณาลงนาม

๒.๔ ส่งเรื่องให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ดำเนินการหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาเอกสาร เพื่อไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอ นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาวว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้น หรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีความผิดควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาวและยุติเรื่อง และให้คณะกรรมการ รายงานผลการสอบสวนต่อนายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาวภายใน ๓๐ วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุจำเป็นต้องเพิ่มระยะเวลาให้ดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

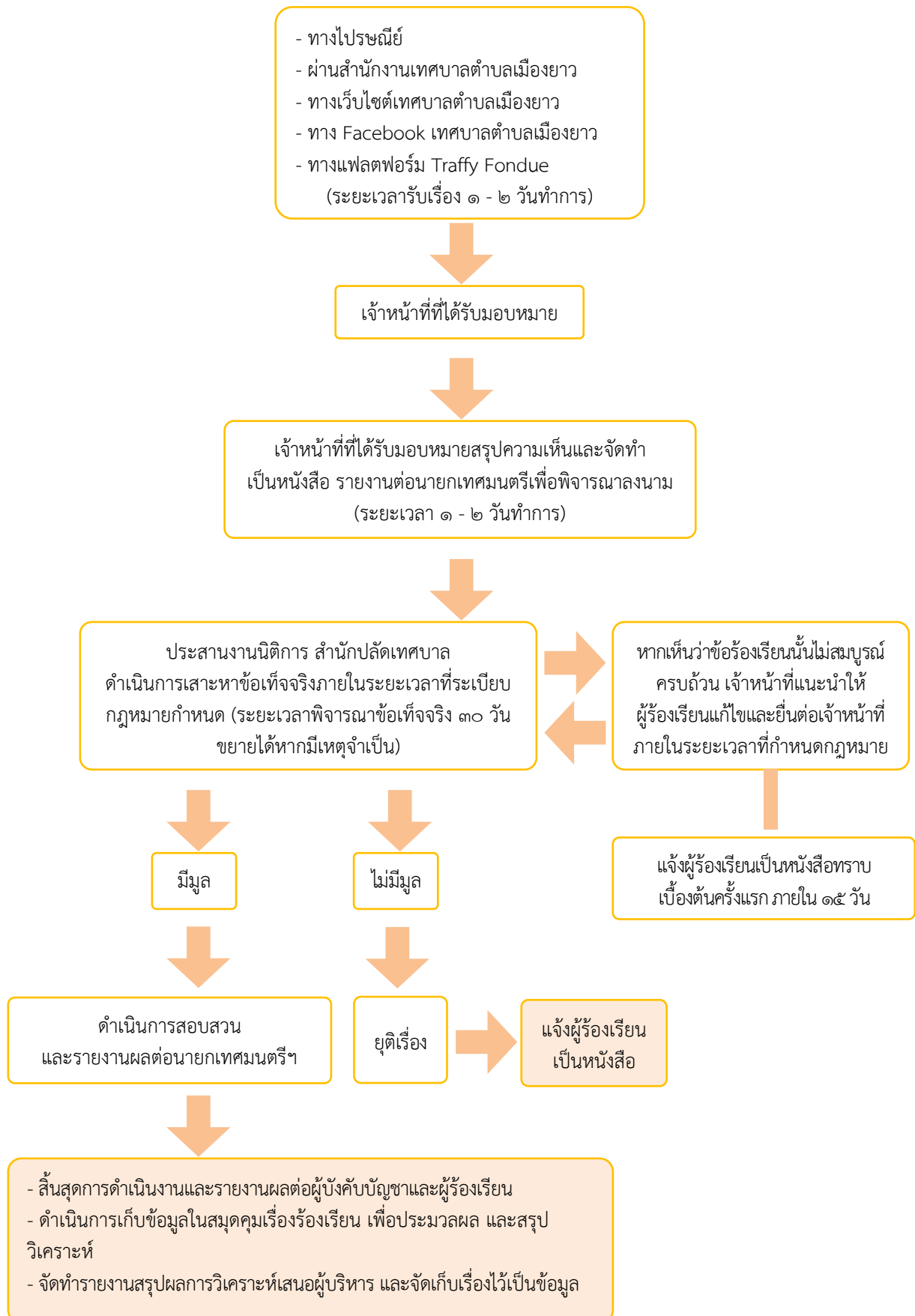
๒.๖ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นครั้งแรกภายใน ๑๕ วัน หากเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อนายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาวเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

๒.๗ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานเรื่องราว/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองยาว รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสนอนายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว และหากเมื่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นที่ยุติ ให้แจ้งไปยังผู้ร้องเป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการ

๒.๘ ดำเนินการเก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

๒.๙ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร และจัดเก็บเรื่องไว้เป็นข้อมูล

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและระยะเวลาการดำเนินการ

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน*	หมายเหตุ
๑. สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองยาว/ไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. เว็บไซต์เทศบาลตำบลเมืองยาว https://www.muangyao.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
๓. Facebook ของเทศบาลตำบลเมืองยาว	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
๔. แพลตฟอร์ม Traffy Fondue	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

*หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ไม่ได้หมายความรวมถึงระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๒. ระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการพิจารณา	ระยะเวลาการพิจารณา
๑. งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง	ระยะเวลาพิจารณาข้อเท็จจริง ๓๐ วัน (ขยายได้หากมีเหตุจำเป็น)
๒. แจ้งผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือทราบเบื้องต้นครั้งแรก	ภายใน ๑๕ วัน

ภาคผนวก

เลขรับที่...../.....
(สำหรับเจ้าหน้าที่เท่านั้น)

แบบร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

ข้าพเจ้า อายุ ปีเชื้อชาติ..... สัญชาติ.....
เลขบัตรประจำตัวประชาชน..... อาชีพ.....
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้เลขที่ หมู่ที่ หมู่บ้าน ซอย
ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด
รหัสไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี)

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำรวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ารับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ตามรายละเอียดข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์
(ถ้ามี) ได้แก่

๑)..... จำนวน.....ฉบับ

๒)..... จำนวน.....ฉบับ

(ลงชื่อ).....ผู้กล่าวหา/ร้องเรียน
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่อง
(.....)

หมายเหตุ : กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุไว้ด้วย

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองยาว
อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ๕๒๑๙๐
โทร. ๐ ๕๔๓๔ ๓๒๙๘ หรือ muangyao.lp@gmail.com



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล โทร. ๐ ๕๔๓๔ ๓๒๔๘ ต่อ ๑๑

ที่ ลป ๕๕๗๐๑/๕๕๘

วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

เรื่องเดิม

ตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ตัวชี้วัดที่ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อ ๐๒๒ กำหนดให้หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินต้องแสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน นั้น

ข้อพิจารณา

สำนักปลัดเทศบาลพิจารณาแล้ว ขอเรียนว่า ได้ดำเนินจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมถึงให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในครั้งนี้ สำนักปลัดเทศบาลจึงขอเสนอเรื่องต่อนายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาวเพื่อให้ความเห็นชอบคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และมอบหมายให้สำนักปลัดเทศบาลเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวลงในเว็บไซต์หลักของเทศบาลตำบลเมืองยาวเพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดมอบหมายให้สำนักปลัดเทศบาลเผยแพร่คู่มือดังกล่าวลงในเว็บไซต์หลักของเทศบาลตำบลเมืองยาวต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

นายณัฐพล ผ่องแข
(นายณัฐพล ผ่องแข)
นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ขอไม่ติดขัด

Er
(นางไอศดา สิตี)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

/ความเห็นหัวหน้า...

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- เพื่อไปโปรดพิจารณา



(นางรัตนารณ์ อินนาค)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลเมืองยาว

- 150 ป.ม. / จ.น.น. /



(นางสาวสายสุนีย์ สุภาจันทร์)

ปลัดเทศบาลตำบลเมืองยาว

คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

น.น. ๐๐๖



(นายพงษ์ศักดิ์ แก้วปิ่นตา)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว