



ประกาศเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว ให้ความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โดยถือเป็นระบบสำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางในการร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักรู้และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มารับบริการรายใดรายหนึ่ง

เพื่อให้ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ จึงขอให้การปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายธีระวัฒน์ แก้วลังกา)
นายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้ว



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว
อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรณีมีการร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ให้เกิดความโปร่งใส มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์และใช้เป็นกรอบแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน กรณีมีการร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ให้เป็นไปด้วยความสุจริต เทียบธรรม ชอบด้วยกฎหมาย และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด
เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว
ตุลาคม ๒๕๖๕

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

การทุจริตถือเป็นภัยร้ายแรงที่สำคัญที่ทำลายความมั่นคงของชาติ การทุจริตเกิดจากหลายสาเหตุ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งรัฐบาลปัจจุบันถือว่าการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันเป็นวาระแห่งชาติ มีเป้าหมายสำคัญคือคนโกงรายเก่าจะต้องหมดไป คนโกงรายใหม่ต้องไม่เกิด และไม่เปิดโอกาสให้มีการโกงในทุกวงการ การดำเนินการทุกอย่างจึงต้องมีใช้ เป็นเพียงแนวนโยบายแต่ต้องลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง เป็นรูปธรรมในทุกระดับและต้องมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ มีกลไกในการลงโทษและการบังคับใช้กฎหมาย มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต

เทศบาลตำบลน้ำโจ้ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เกิดความตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบต่อหน้าที่

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้บุคคลผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่มีกรอบแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ

๔. เพื่อให้ความสำคัญและสร้างมาตรฐานที่ชัดเจนในการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างจริงจัง

๓. ส่วนราชการภายในที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลน้ำโจ้ โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย

๑. ผู้ปฏิบัติงานนิติการ หรือผู้รับมอบหมาย เป็น เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๒. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็น เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

มีหน้าที่รับเรื่องและแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไปยังผู้บริหารของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาสั่งการและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบและชี้แจงข้อเท็จจริงประกอบกรณี ตลอดจนดำเนินการประสานติดตามเรื่องร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

๔. ช่องทางการร้องเรียน ประกอบด้วย ๖ ช่องทาง ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลน้ำโจ้ เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลน้ำโจ้ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ๕๒๑๕๐
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๘ ๙๘๕๑ ๐๖๐๒
๓. ร้องเรียนทางจดหมายหรือหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้ สำนักงานเทศบาลตำบลน้ำโจ้ เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลน้ำโจ้ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ๕๒๑๕๐
๔. ร้องเรียนทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลน้ำโจ้ <http://www.namjo-lp.go.th/>
๕. ร้องเรียนทาง facebook เทศบาลตำบลน้ำโจ้
<https://www.facebook.com/Tambonnamjo>
๖. ร้องเรียนทาง e-mail เทศบาลตำบลน้ำโจ้ tt_namjo@hotmail.com

๕. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ตามข้อ ๔ ให้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อนายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้ เพื่อพิจารณา/สั่งการ
๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ประสานสำนัก/กอง/งาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและหาแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
๓. เมื่อนายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้ พิจารณาสั่งการ ให้สำนัก/กอง/งาน ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวโดยเร็วที่สุด พร้อมทั้งรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อเสนอแนะให้นายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้ทราบ
๔. หากพบกรณีมีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำการโดยทุจริตโดยเคร่งครัดและดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุด

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ต้องระบุชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ที่เป็นจริงและติดต่อได้
 - ๑.๒ ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๑.๓ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่อาจเกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่มีลักษณะไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๕.๒ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๕.๓ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๕.๔ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗. ระยะเวลา/ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณาสั่งการภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

๒. สำนัก/กอง/งาน ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแต่ละกรณี ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

๓. กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่ไม่มีความซับซ้อน ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชา ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๔. กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนหรือมีความยุ่งยากมากกว่ากรณีปกติ นายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้ว อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้ทราบรายละเอียดแห่งกรณี ประกอบการพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน ๙๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่ง

หากมีความจำเป็นและไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานต่อนายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้วทราบก่อนระยะเวลา ๙๐ วัน จะสิ้นสุดลง เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ พร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการขอ ขยายระยะเวลาดังกล่าว

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

