



คู่มือปฏิบัติการ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลเมืองแม่หิยะ
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

ด้วยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ได้ดำเนินการกำหนดแนวทาง และ ขั้นตอนการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ที่ใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างหรือมี ส่วนร่วมด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลเมืองแม่เหิยะ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับ กับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองแม่เหิยะ เพื่อให้คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึง ผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลเมืองแม่เหิยะ

คู่มือปฏิบัติการ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลเมืองแม่เหิยะ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลเมืองแม่เหิยะ มีบทบาทหน้าที่หลักในการป้องกันและเฝ้าระวังการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต อันเป็นการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อป้องกัน เฝ้าระวังการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทัน ต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ชั้น ๒ สำนักงานเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ๑๙๔ หมู่ ๗ ตำบลแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองแม่เหิยะ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลเมืองแม่เหิยะ

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ

๒) ทางไปรษณีย์ (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ เลขที่ ๑๙๔ หมู่ ๗ ตำบลแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่)

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๓๒๗ ๖๔๙๑ ต่อ ๗๒๑ โทรสาร ๐ ๕๓๘๐ ๕๑๘๓

๔) เว็บไซต์เทศบาลเมืองแม่เหิยะ www.maehia.go.th

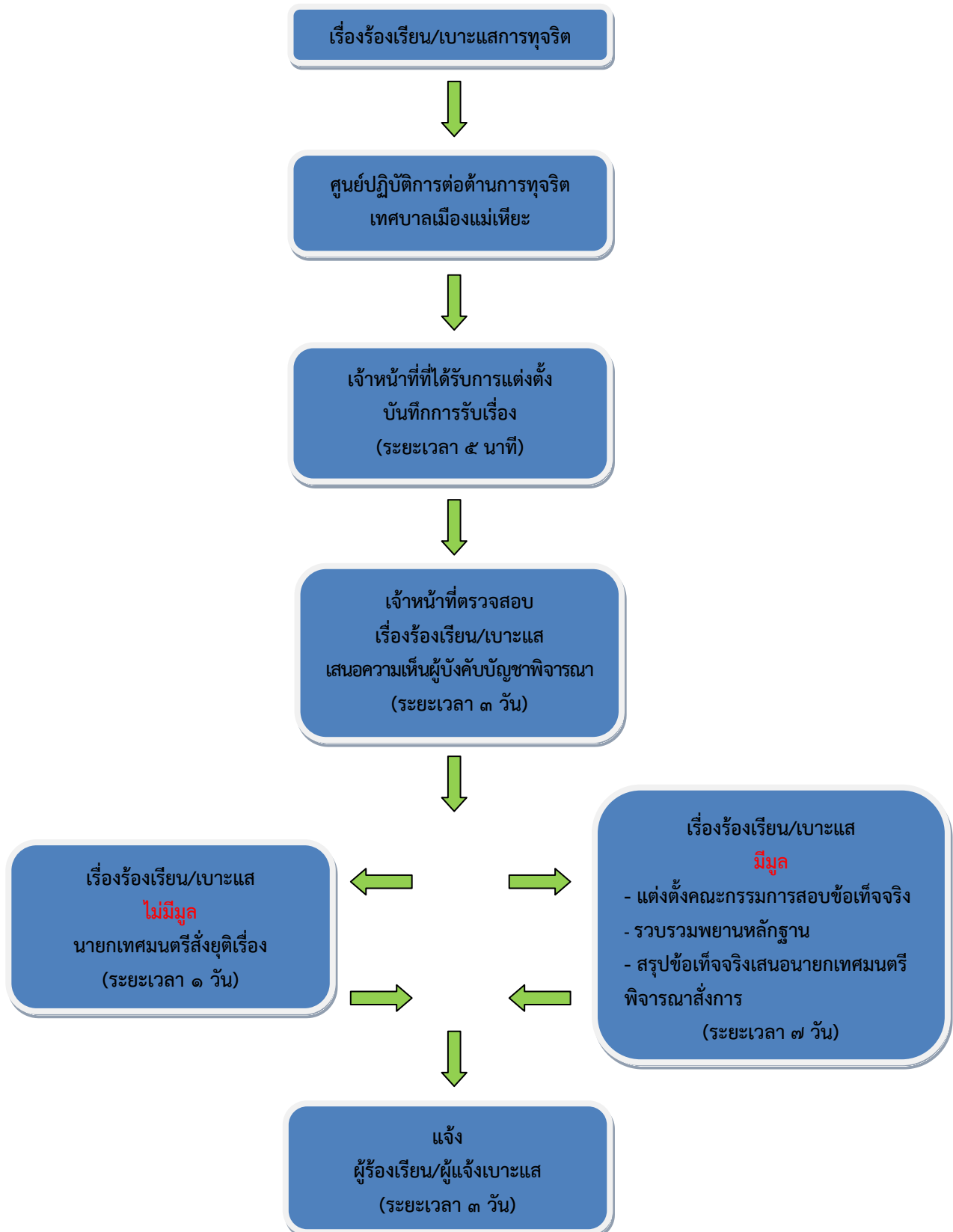
๕) ผ่านผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ/สมาชิกสภา

๖) ผ่านแอปพลิเคชัน Line

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ
- ๒) จัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ
- ๓) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ
- ๔) แจ้งคำสั่ง และคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ต่อต้านการทุจริตให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/เบาะแสการทุจริต

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ระยะเวลาในการตรวจสอบแต่ละช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่ได้รับ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
เว็บไซต์หน่วยงาน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ผ่านผู้บริหาร/สมาชิกสภา	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
แอปพลิเคชัน Line	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/รับแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๒) ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

(๓) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ช่วงเวลาการกระทำ

ความผิด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๒) ข้อร้องเรียน/เบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริง มีมูลเหตุ ไม่เป็นการหวังสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลอื่น

๓) หากเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ที่ได้รับ มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อการสอบสวน สืบสวนให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลรวบรวมไว้เป็นหลักฐาน

๔) ไม่เป็นคำร้องที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) คำร้องเรียน/เบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ระบุพยานหลักฐานเพียงพอ

(๒) คำร้องเรียน/เบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานรับทราบแล้ว หรือเป็น

เรื่องที่มีคำพิพากษาชัดเจน

(๓) เรื่องร้องเรียน/เบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

(๔) คำร้องเรียน/เบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคล

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกรายข้อมูลตามแบบบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต

๒) เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๒. การประสานงานกับผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑๓. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ของหน่วยงาน

รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการให้นายกเทศมนตรีเมืองแม่เหียะทราบทุก ๖ เดือน

๑๔. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖