



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย

งานนิติการ

เทศบาลเมืองแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลเมืองแม่โจ้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลเมืองแม่โจ้ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลเมืองแม่โจ้ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

ทั้งนี้ เทศบาลเมืองแม่โจ้ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ

เทศบาลเมืองแม่โจ้

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่	๓
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การติดตามผลและรายงานผลข้อร้องเรียน	๘
แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๙
แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑๐
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๑๑
รายละเอียดเพิ่มเติม	๑๒
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๓

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลเมืองแม่โจ้มีหน้าที่หลักในการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลเมืองแม่โจ้ จึงกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นป้องกันการทุจริต เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน ประกอบกับการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ซึ่งสำนักงาน ป.ป.ช. ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) เทศบาลเมืองแม่โจ้ จึงต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองแม่โจ้ ในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

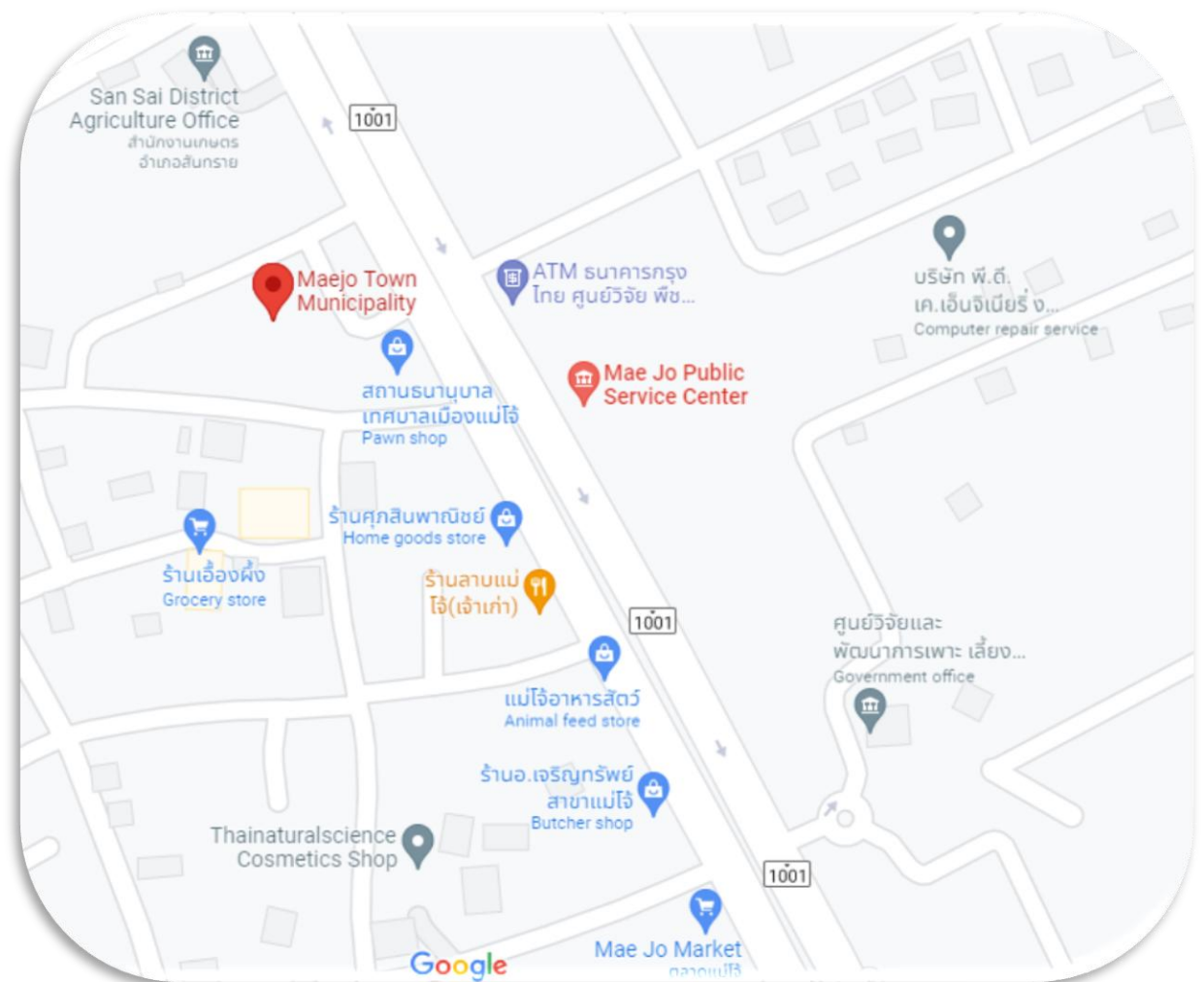
๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลเมืองแม่โจ้ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองแม่โจ้ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ ประสานงานเกี่ยวข้องกับ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย โดยมีงานนิติการ เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน และการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

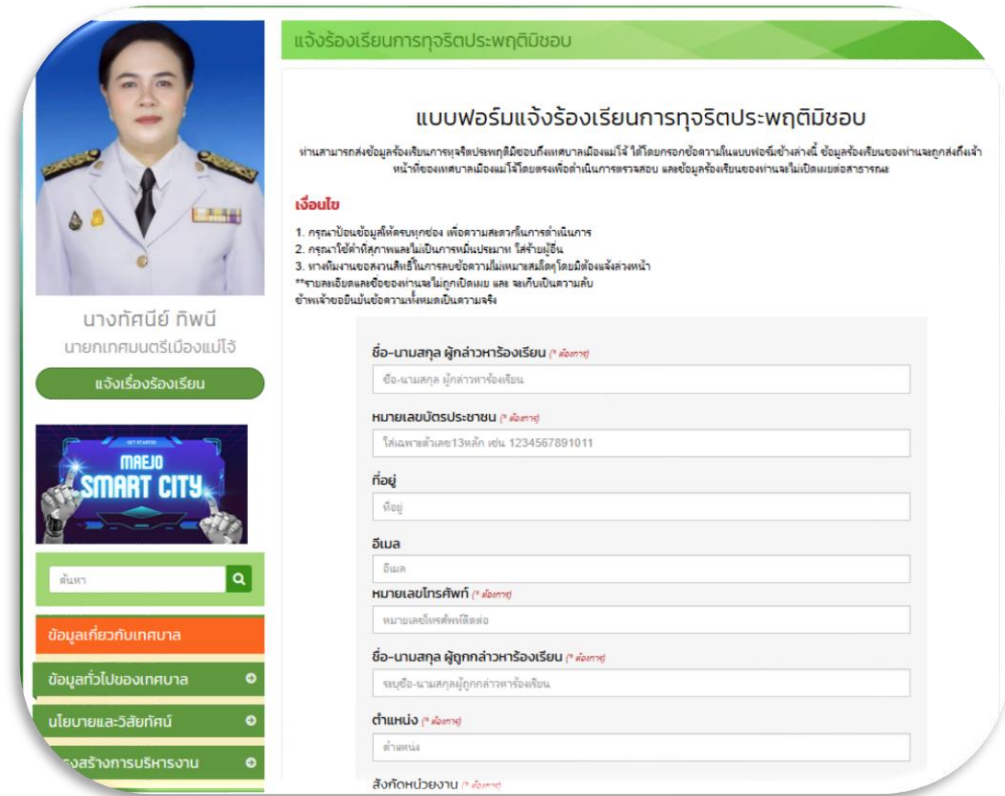
๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองแม่โจ้ ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ (ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เทศบาลเมืองแม่โจ้)



๔.๒ ตู้ไปรษณีย์เลขที่ ๑๕ หมู่ ๑๒ ถนนเชียงใหม่ - พริ้ว ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๙๐

๔.๓ ทางโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๔๙๘๖๒๑ ต่อ ๒๒๑ (ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เทศบาลเมืองแม่โจ้)

๔.๔ เว็บไซต์ www.maejocity.go.th



๔.๕ FACEBOOK เทศบาลเมืองแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่



๔.๖ QR CODE แบบฟอร์มแจ้งร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้กับประชาชน
ในเขตเทศบาลเมืองแม่โจ้



ท่านสามารถส่งข้อมูลร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบถึงเทศบาลเมืองแม่โจ้
ได้โดยกรอกข้อความในแบบฟอร์มดังกล่าว ข้อมูลร้องเรียนของท่านจะถูกส่งถึงเจ้าหน้าที่
ของเทศบาลเมืองแม่โจ้โดยตรงเพื่อดำเนินการตรวจสอบ และข้อมูลร้องเรียนของท่านจะไม่เปิดเผย
ต่อสาธารณะให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองแม่โจ้ ผู้ที่ต้องการใช้บริการดังกล่าวสามารถ
เข้าร่วมโดยทำการสแกนที่ QR CODE ตามรูปภาพที่ปรากฏดังต่อไปนี้

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๕.๒ วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๕.๓ ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส (เพื่อสามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม)

๕.๔ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ โดนใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๕.๕ ระบุวัน เวลา สถานที่ ที่เป็นเหตุให้ร้องเรียน ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖. การบันทึกข้อร้องเรียน

๖.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๖.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๗. การติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน

๗.๑ การติดตามข้อร้องเรียน

(๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายเดือนต่อไป

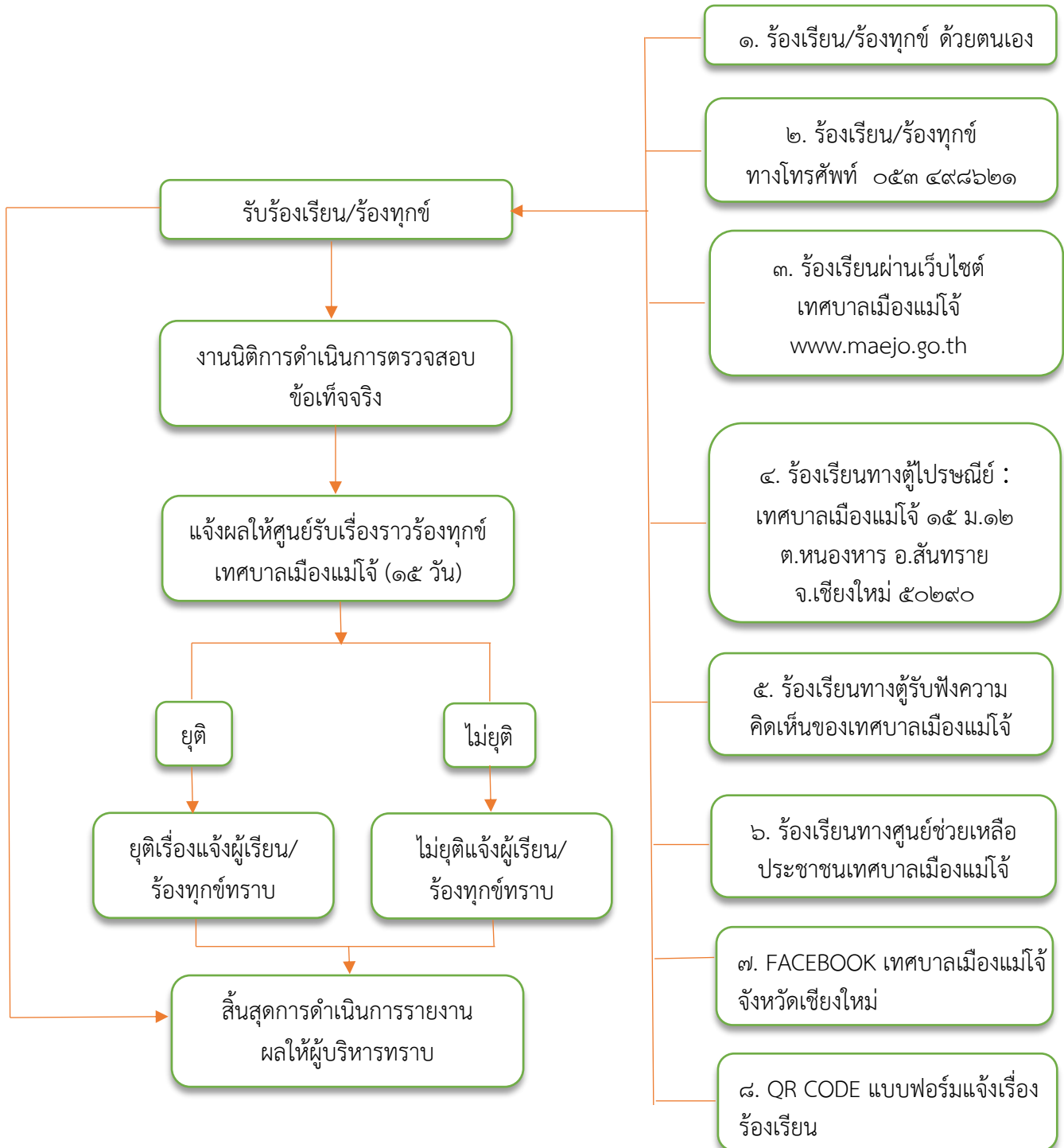
(๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๗.๒ รายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

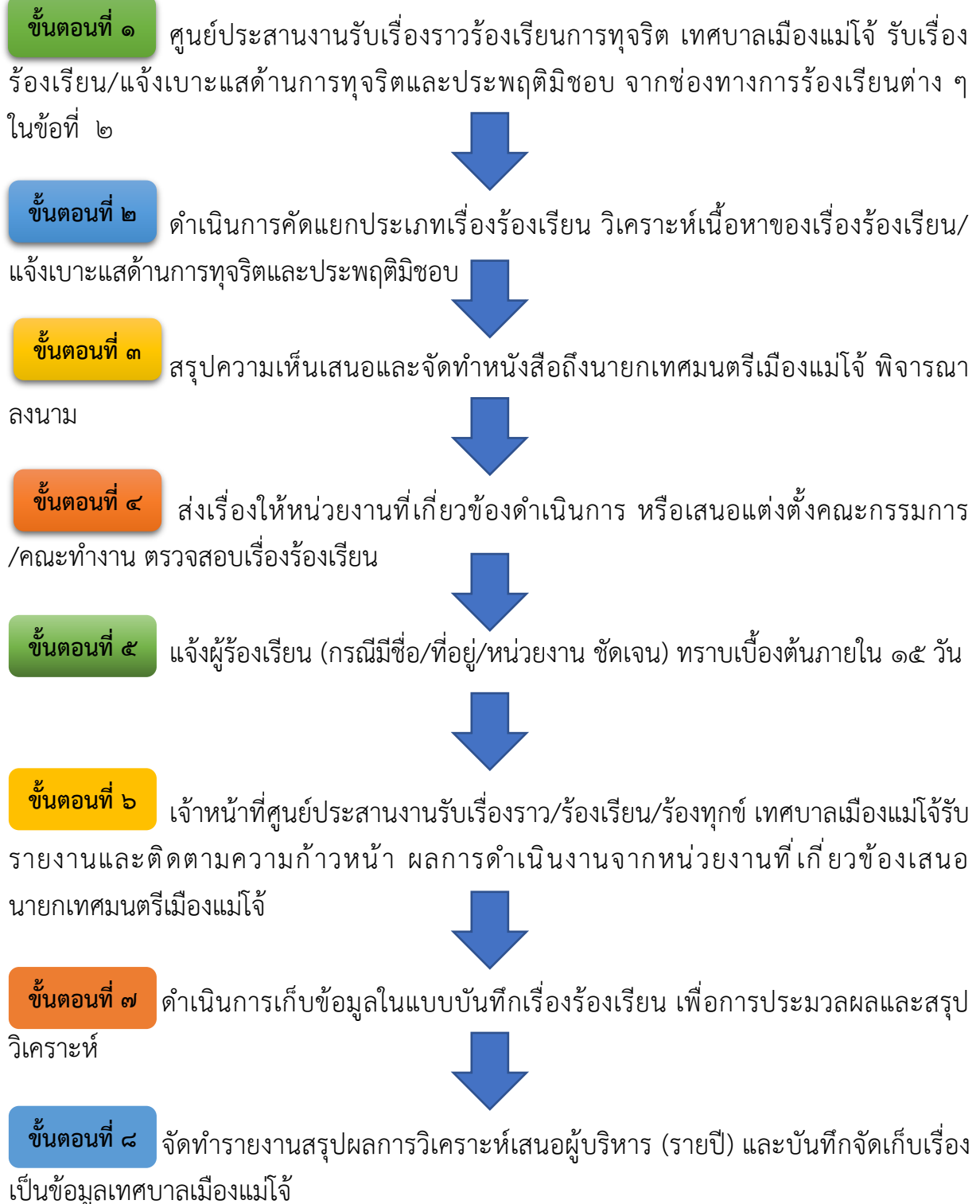
(๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

(๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๘. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง โดยมีข้อปฏิบัติตามที่เทศบาลเมืองแม่โจ้กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสาน หาท่างแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาล เมืองแม่โจ้	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๔๙๘๖๒๑ ต่อ ๒๒๑	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	(ศูนย์ช่วยเหลือ ประชาชนเทศบาล เมืองแม่โจ้)
ตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	๑๕ หมู่ ๑๒ ต.หนองหาร อ.สันทราย จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๙๐
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	www.maejocity.go.th
FACEBOOK	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลเมืองแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
QR CODE	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

รายละเอียดเพิ่มเติม



งานนิติการ สำนักงานเทศบาลเมืองแม่โจ้



ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เทศบาลเมืองแม่โจ้



๐๕๓ - ๔๙๘๖๒๑ ต่อ ๒๒๑, ๒๒๒



www.facebook.com/เทศบาลเมืองแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่



ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเทศบาลเมืองแม่โจ้ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง เจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตต่อหน้าที่

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองแม่โจ้/ประธานเครือข่ายป้องกันการทุจริตเทศบาลเมืองแม่โจ้

ด้วย (ชื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ).....ตำแหน่ง.....

กระทำการทุจริตต่อหน้าที่/กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ/กระทำความผิดต่อตำแหน่ง
หน้าที่ในการยุติธรรม/ร่ำรวยผิดปกติโดยมีพฤติการณ์ ดังนี้

โดนมียานหลักฐาน คือ

พยานบุคคล

๑.

๒.

พยานเอกสาร

๑.

๒.

พร้อมนี้ได้ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) มาประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว
จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

ผู้กล่าวหา/ผู้เสียหาย

(.....)