



แนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลแม่ยาว  
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

## คำนำ

เทศบาลตำบลแม่ยาว มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ให้เทศบาลตำบลแม่ยาว เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็ว รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลแม่ยาว เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและเป็นการอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการ ขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ เกิดผลดีแก่ทางราชการ ประชาชน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อไป

เทศบาลตำบลแม่ยาว

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลแม่ยาว มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ให้เทศบาลตำบลแม่ยาว เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของเทศบาลตำบลแม่ยาว

นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแม่ยาว ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่าง ๆ ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น เทศบาลตำบลแม่ยาว ได้ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลแม่ยาว จำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างความเชื่อมั่น และตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ ภายในการอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริมการรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

๒.๕ เพื่อสร้างความเป็นธรรม และสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๒.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็ง และเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับ ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

#### ๒.๒ ช่องทางร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

สามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเข้ามายังเทศบาลตำบลแม่ยาว ตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว

๒. ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าอาคารสำนักงาน เทศบาลตำบลแม่ยาว (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๓. ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียนมาที่ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว เลขที่ ๒๐๐ หมู่ที่ ๓ ตำบลแม่ยาว อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

๔. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓ -๗๓๗๓๕๙

๕. ทางเว็บไซต์ [www.maeyao.go.th/](http://www.maeyao.go.th/)

๖. ผ่านทาง Facebook ของ เทศบาลตำบลแม่ยาว

## ๒.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนการทุจริต

๓. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ในเรื่องที่ร้องเรียน จะต้องปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้ เช่น ชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาในการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพจน์มิชอบ

๔. ระบุภาพถ่าย พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๓.๒ ข้อร้องเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนการทุจริตไม่ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว

๒.๓.๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนการทุจริตที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒. คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๒.๔ มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลแม่ยาว จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลแม่ยาว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมด โดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ หรือข้อมูลอื่นใด ที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับ

๓. พนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือถ้อยคำ ในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองพยาน

๔. เทศบาลตำบลแม่ยาว จะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือผลกระทบทางลบต่อพนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว ที่ปฏิเสธการทุจริต แม้ว่าการกระทำนั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยราชการเสียหาย

๒.๕ หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

: โทร ๐๕๓-๗๗๗๓๕๔ ต่อ ๖๐๖

## บทที่ ๓

### ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบดำเนินการรับ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังเทศบาลตำบลแม่ยาว จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

#### ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

| ช่องทาง  | ระยะเวลาในการตรวจสอบ | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข |
|--|----------------------|--|
| ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว             | ทุกวัน               | ๑ - ๒ วันทำการ   |
| ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่น้ำอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว | ทุกวัน               | ๑ - ๒ วันทำการ   |
| ทางไปรษณีย์  | ทุกวัน               | ๑ - ๒ วันทำการ   |
| ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๗๓๗๗๕๙   | ทุกวัน               | ๑ - ๒ วันทำการ   |
| ทางเว็บไซต์ <a href="http://www.maeyao.go.th/">www.maeyao.go.th/</a>     | ทุกวัน               | ๑ - ๒ วันทำการ   |
| ผ่านช่องทาง Facebook ของ เทศบาลตำบลแม่ยาว                                | ทุกวัน               | ๑ - ๒ วันทำการ   |

#### ๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

๒. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น วิเคราะห์ เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ว่ามีข้อมูลเท็จจริงเข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่

๓. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไปทราบและพิจารณาสั่งการ

๔. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย และความรับผิดชอบทางละเมิด

๕. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

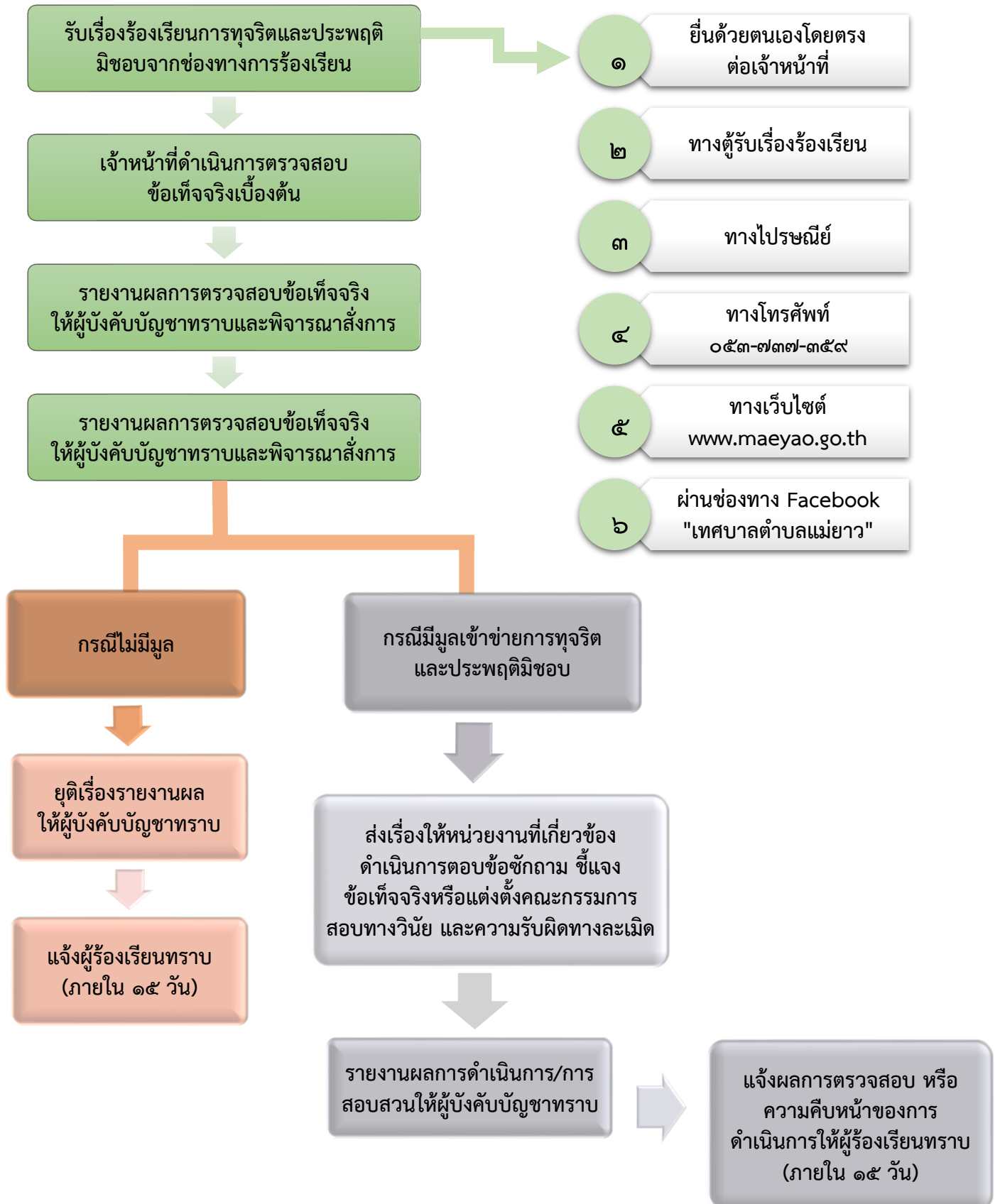
๗. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว จัดเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ และสรุป วิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร

๘. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยาว ดำเนินการจัดเก็บเรื่อง กรณีเรื่องยุติ หรือจัดส่ง ต่อเรื่องหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีไม่ยุติเรื่อง

๓.๓ ตารางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

| ลำดับ | รายละเอียด  | ระยะเวลา<br>ดำเนินการ | ส่วนงานที่รับผิดชอบ    |
|-------|---|-----------------------|------------------------|
| ๑     | รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและ<br>ประพฤติมิชอบ   | ๑ วันทำการ            | สำนักปลัด เทศบาลแม่ยาว |
| ๒     | ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น  | ๑ วันทำการ            | สำนักปลัด เทศบาลแม่ยาว |
| ๓     | สรุปความเห็นเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบและ<br>พิจารณาสั่งการ  | ๑ วันทำการ            | สำนักปลัด เทศบาลแม่ยาว |
| ๔     | ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบ<br>ข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริงแต่งตั้งคณะกรรมการ<br>สอบสวนทางวินัย และความผิดทางละเมิด | ๗ - ๑๐ วันทำการ       | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  |
| ๕     | แจ้งผลการตรวจสอบหรือความคืบหน้าของการ<br>ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ  | ภายใน ๑๕ วัน<br>ทำการ | สำนักปลัด เทศบาลแม่ยาว |

๓.๔ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ





## หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลแม่ยาว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยาว

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

ด้วย (นาย/นาง/นางสาว).....ตำแหน่ง.....  
มีพฤติการณ์ทุจริตต่อหน้าที่ ดังข้อความจะกล่าว ต่อไปนี้ (ระบุวัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ พร้อมแนบพยานหลักฐาน  
ประกอบ) .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน ได้แก่

๑. .... จำนวน.....ชุด
๒. .... จำนวน.....ชุด
๓. .... จำนวน.....ชุด
๔. .... จำนวน.....ชุด
๕. .... จำนวน.....ชุด

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความและเอกสารหลักฐานดังกล่าวมาข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ  
จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)