



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ของ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบและแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลสันป่าเปา

เทศบาลตำบลสันป่าเปา จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการที่มีความประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสันป่าเปา

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลตำบลสันป่าเปา
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

สารบัญ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

| | หน้า |
|---|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๓. คำจำกัดความ | ๒ |
| ๔. หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๒ |
| ๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อด้วยตนเอง | ๓ |
| ๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๓ |
| ๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๓ |
| ๘. ช่องทางการให้บริการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔ |
| ๙. ขั้นตอนและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔ |
| ๑๐. ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ | ๕ |
| ๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ๖ |
| ๑๒. การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและประพฤติมิชอบ | ๖ |
| ๑๓. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๗ |

ภาคผนวก

- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
- ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม



การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลสันป่าเปา สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบกับเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เทศบาลตำบลสันป่าเปา จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปาขึ้น ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสันป่าเปา เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันป่าเปา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. โดยมีเจ้าหน้าที่และคณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งรับผิดชอบตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจนถึงขั้นยุติเรื่องตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลสันป่าเปา

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบถึงขั้นตอนของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา และมีความเข้าใจตลอดจนสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ร้องเรียน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลสันป่าเปา มีแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๓. คำจำกัดความ

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลสันป่าเปา เป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เทศบาลตำบลสันป่าเปา จึงจัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า คณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างทุกประเภท ในสังกัดเทศบาลตำบลสันป่าเปา

"การทุจริต" หมายถึง การที่คณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างทุกประเภท มีเจตนากระทำการโดยฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูล หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อเทศบาลตำบลสันป่าเปา ทั้งทางตรงและทางอ้อม

"ทุจริตต่อหน้าที่" หมายถึง การกระทำความผิดอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

(๑) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๒) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๓) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๔) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

"ประพฤติมิชอบ" หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน การดำเนินการทางวินัย การดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๔. หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสันป่าเปา เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันป่าเปา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๓ ๒๓๖๒ ต่อ ๒๒ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อด้วยตนเอง

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐น.

๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ คือ นางปริศนา จอมเรือง ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานปลัด (นักบริหารงานทั่วไป ระดับต้น) สังกัด สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลสันป่าเปา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๓ ๒๓๖๒ ต่อ ๒๒ มือถือ ๐๘๙-๘๕๕๘๘๑๘

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน (สำหรับผู้ร้อง)

๑. แจ้งชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ อีเมล และหน่วยงาน (ถ้ามี) ของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา สามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมหรือจัดส่งเอกสารตอบกลับได้

๒. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๒.๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒.๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๒.๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๒.๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๒.๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

รายละเอียดของข้อมูลของผู้ถูกร้อง

๑. ชื่อ นามสกุล ของผู้ถูกร้องหรือผู้ถูกแจ้งเบาะแส
๒. ช่วงเวลาการกระทำความผิด
๓. พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ หรือการกระทำที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่แจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนควรระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพออันแสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสันป่าเปาหรือบุคคลภายนอกอื่นใด ที่มีการกระทำอันเข้าลักษณะเป็นการทุจริต เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมาตรฐานจริยธรรม
๔. รายละเอียดพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแนบหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ต้องมีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้
๕. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา จะไม่รับแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๕.๑) เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลสันป่าเปาหรือเรื่องที่ไม่มีความจริงหรือมีการสร้างขึ้นเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

(๕.๒) เรื่องที่ไม่มีการระบุพยานหลักฐาน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้

(๕.๓) เรื่องที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๕.๔) เรื่องที่เทศบาลตำบลสันป่าเปาได้รับไว้พิจารณาแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการ
 (๕.๕) เรื่องที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุป
 ผลการพิจารณาแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน
 ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) หรือ
 สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ
 ทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปาในการพิจารณาการรับแจ้งเบาะแสหรือการรับเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา ได้กำหนดมาตรการในการ
 ค้ำครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการคุ้มครองสิทธิและ
 ข้อมูลจะถูกปกปิดเป็นความลับ โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา จะไม่เปิดเผย
 ข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บ
 ไว้เป็นความลับตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบล
 สันป่าเปา จะดำเนินการอย่างระมัดระวังเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการสอบสวนหาข้อเท็จจริง โดยคำนึงถึง
 ความปลอดภัย ความเสียหายและผลกระทบต่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

๘. ช่องทางการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลสันป่าเปา ยึดมั่นในการดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งเน้นการ
 ส่งเสริมคุณธรรม สร้างจิตสำนึกและค่านิยมที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำช่องทางการแจ้งเบาะแสและ
 ร้องเรียน เพื่อรับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือร้องเรียนในกรณีที่เกิดพบเห็นการกระทำผิดหรือสงสัยว่าเป็นการ
 กระทำผิดกฎหมายหรือกฎระเบียบองค์กร รวมถึงผิดจริยธรรมหรือจรรยาบรรณในการดำเนินงานผ่านช่องทาง
 ที่กำหนด ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา
๒. โทรศัพท์ : ๐ ๕๓๑๓ ๒๓๖๒ ต่อ ๒๒
๓. โทรสาร : ๐ ๕๓๑๓ ๒๓๖๒ ต่อ ๑๑
๔. กล่องรับความคิดเห็น ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสันป่าเปา
๕. เฟสบุ๊ก : www.facebook.com/sanpapao
๖. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail address) : saraban@sanpapao.go.th
๗. เว็บไซต์ : www.sanpapao.go.th >> ร้องเรียนการทุจริต

(http://sanpapao.go.th/oss/add_service_page_out.php?cd)

๘. ทางไปรษณีย์ ส่งจดหมายหรือเอกสารร้องเรียน ระบุหน้าซองถึง “นายกเทศมนตรีตำบล
 สันป่าเปา” จัดส่งที่ : สำนักงานเทศบาลตำบลสันป่าเปา เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันป่าเปา อำเภอสันทราย
 จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๑๐

๙. ขั้นตอนและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๘ ช่องทาง

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ทราบและพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อซักถาม /ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้แจ้งเบาะแสเพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

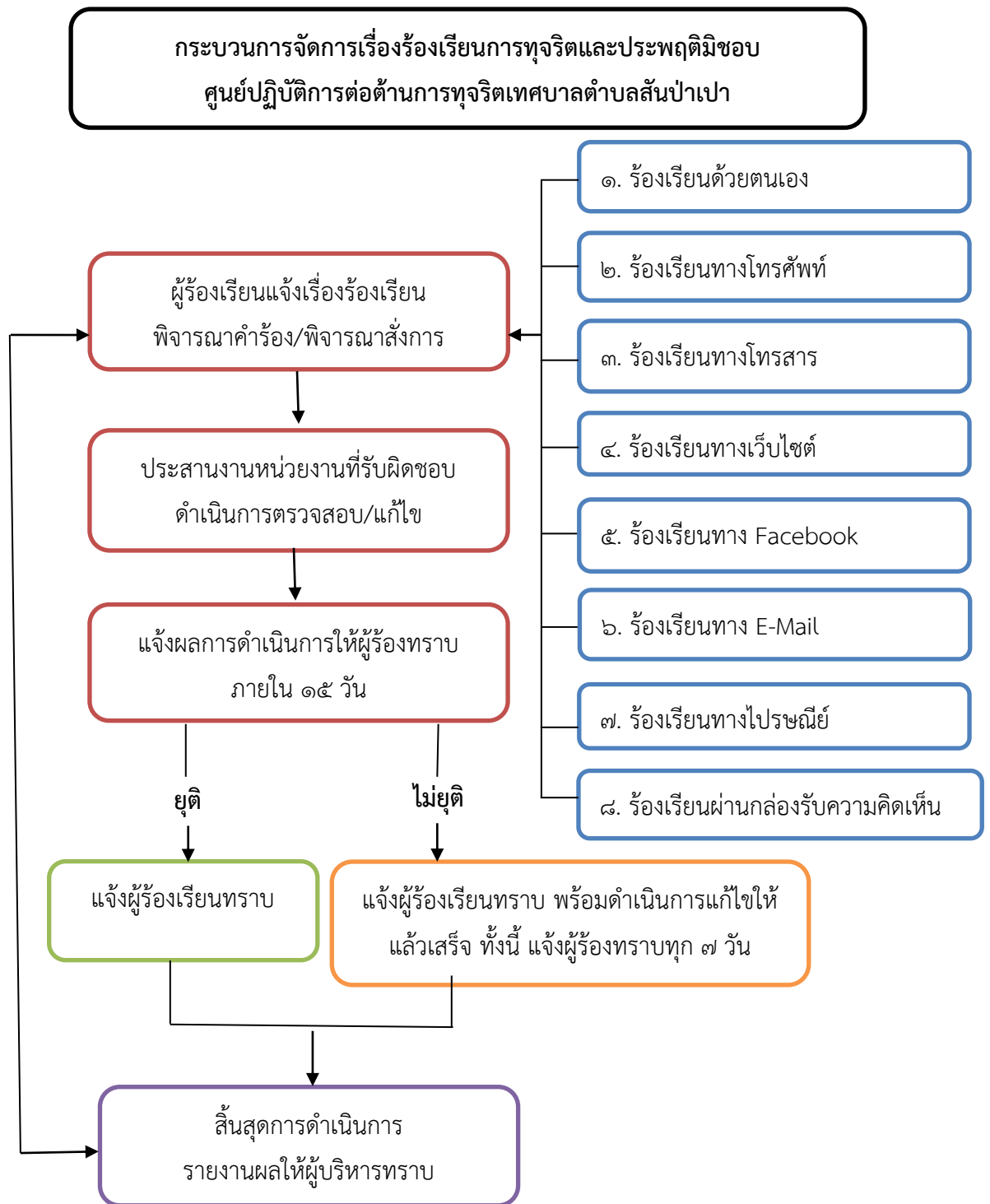
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา รายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารและจัดเก็บเรื่อง

๑๐. ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการไม่เกิน : ๑๕ วัน (ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม)

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลา | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--|----------|---|
| ๑ | รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ | ๑ วัน | นางปริศนา จอมเรือง (หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล) |
| ๒ | พิจารณาคำร้อง/คัดแยกหนังสือ/วิเคราะห์เนื้อหา | ๑ วัน | นายสนธยา ต่างใจ (ปลัดเทศบาลตำบลสันป่าเปา) |
| ๓ | พิจารณาสั่งการ | ๑ วัน | นายสุวัจน์ ณ วิชัย (นายกเทศมนตรีตำบลสันป่าเปา) |
| ๔ | ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา | ๙ วัน | ตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย |
| ๕ | รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบและรายงานให้ผู้ร้องทราบ | ๑ วัน | นางปริศนา จอมเรือง (หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล) |
| ๖ | รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๑ วัน | นางปริศนา จอมเรือง (หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล) |
| ๗ | รายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารและจัดเก็บเรื่อง | ๑ วัน | นางปริศนา จอมเรือง (หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล) |

๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๑๒. การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา ตามช่องทางต่าง ๆ ทั้ง ๘ ช่องทาง โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบ | ระยะเวลาดำเนินการพร้อมแจ้งผู้ร้องทราบ | หมายเหตุ |
|-------------------------------------|---------------------|---------------------------------------|----------|
| ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วัน | |
| ๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วัน | |
| ๓. ร้องเรียนทางโทรสาร | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วัน | |
| ๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาล | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วัน | |
| ๕. ร้องเรียนทาง Facebook | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วัน | |
| ๖. ร้องเรียนทาง E-Mail | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วัน | |
| ๗. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วัน | |
| ๘. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วัน | |

๑๓. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ใดมีความประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สามารถใช้แบบฟอร์มคำร้องในภาคผนวก หรือแบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หนังสือร้องเรียน ผู้ร้องสามารถจัดทำมาเองได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามแบบฟอร์มที่ทางเทศบาลตำบลสันป่าเปากำหนด

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

เขียนที่
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสันป่าเปา

ข้าพเจ้า (ชื่อ-สกุล)เลขประจำตัวประชาชน.....
วัน/เดือน/ปี เกิด อายุ ปี อาชีพ
ที่อยู่ โทรศัพท์ E-Mail

ข้าพเจ้า มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลสันป่าเปา เพื่อให้เทศบาลตำบลสันป่าเปา พิจารณาดำเนินการตามอำนาจและ
หน้าที่ ในเรื่อง (ระบุรายละเอียดช่วงเวลาการกระทำ ความผิดและพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความ/ถ้อยคำที่ให้ไว้ เป็นความจริงทุกประการและทราบดีว่าหากข้อความ/
ถ้อยคำเป็นเท็จ จะทำให้ผู้อื่นเสียหายจะมีความผิดตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้รับทราบข้อความที่
บันทึกไว้ทั้งหมดแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน และขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้ง
เบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑. จำนวน ฉบับ
- ๒. จำนวน ฉบับ
- ๓. จำนวน ฉบับ

ฯลฯ

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ ผู้ร้อง/แจ้งเบาะแส
(.....)

| | |
|---|---|
| ความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส | |
| ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง (.....) | |
| ความเห็น (ลงชื่อ) ปลัดเทศบาลตำบลสันป่าเปา (นายสนธยา ต่างใจ) | ความเห็น/คำสั่ง (ลงชื่อ) นายกเทศมนตรีตำบลสันป่าเปา (นายสุวัจน์ ณ วิชัย) |

ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสันป่าเปา
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลสันป่าเปา

วันที่ ๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสันป่าเปา

ข้าพเจ้า (ชื่อ-สกุล) นายชื่อศักดิ์ ธรรมดี เลขประจำตัวประชาชน X.XXXX.XXXXX.XX.X
วัน/เดือน/ปี เกิด ๒๘ ธันวาคม ๒๕๑๒ อายุ ๕๕ ปี อาชีพ รับจ้าง
ที่อยู่ ๕๐๒๑๐ หมู่ที่ ๘ ตำบล สันป่าเปา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๑๐
โทรศัพท์ ๐๘๘-๘๘๘๘๘๘๘ E-Mail -

ข้าพเจ้า มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลสันป่าเปา เพื่อให้เทศบาลตำบลสันป่าเปา พิจารณาดำเนินการตามอำนาจและ
หน้าที่ ในเรื่อง (ระบุรายละเอียดช่วงเวลาการกระทำ ความผิดและพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ)
นายขยัน ชอบเปียดเปียด พนักงานจ้างของเทศบาลตำบลสันป่าเปา มีพฤติกรรมขนานนำรถยนต์กระบะ
ของเทศบาลสันป่าเปาไปใช้ส่วนตัว โดยการไปรับ-ส่ง ภรรยาที่บ้านและที่ทำงานในเวลาว่างคืนและใน
วันหยุดราชการ โดยพบเห็นพฤติกรรมดังกล่าว ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความ/ถ้อยคำที่ให้ไว้เป็นความจริงทุกประการ และทราบดีว่าหากข้อความ/
ถ้อยคำเป็นเท็จ จะทำให้ผู้อื่นเสียหายจะมีความผิดตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้รับทราบข้อความที่
บันทึกไว้ทั้งหมดแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน และขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้ง
เบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- รูปถ่ายการนำรถยนต์ไปใช้ส่วนตัว จำนวน ๕ รูป
- จำนวน ฉบับ
- จำนวน ฉบับ

ฯลฯ

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ ชื่อศักดิ์ ธรรมดี ผู้ร้อง/แจ้งเบาะแส
(นายชื่อศักดิ์ ธรรมดี)

| | |
|---|---|
| ความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส | |
| ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง (.....) | |
| ความเห็น (ลงชื่อ) ปลัดเทศบาลตำบลสันป่าเปา (นายสนธยา ต่างใจ) | ความเห็น/คำสั่ง (ลงชื่อ) นายกเทศมนตรีตำบลสันป่าเปา (นายสุวัจน์ ฦ วิชัย) |