



แนวทางปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต

และ ประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เทศบาลตำบลโยนก

อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

## คำนำ

เทศบาลตำบลโยนก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและ ค้ำครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและค้ำครองจริยธรรมทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องการร้องเรียนของ ศูนย์ปฏิบัติต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑.) เว็บไซต์”ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชั่น เทศบาลตำบลโยนก [www.yonok.go.th](http://www.yonok.go.th)
- ๒.) เฟซบุ๊ก”เทศบาลตำบลโยนก”
- ๓.) ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๖๕๐๕๐๙
- ๔.) ร้องเรียนด้วยตนเอง

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เทศบาลตำบลโยนก ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาล หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

## ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลโยนกมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม ทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลโยนกทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ทุจริตและประพฤติมิชอบเรื่องร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑.) เว็บไซต์”ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลตำบลโยนก [www.yonok.go.th](http://www.yonok.go.th)
- ๒.) เฟซบุ๊ก”เทศบาลตำบลโยนก”
- ๓.) ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๖๕๐๕๐๙
- ๔.) ร้องเรียนด้วยตนเอง

ในส่วนราชการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า"เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลโยนก จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตรวจสอบความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมเทศบาลตำบลโยนกเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุด และยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคคลผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและ ใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

**๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน**

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ใน ส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑.) เว็บไซต์” ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลตำบลโยนก [www.yonok.go.th](http://www.yonok.go.th)
- ๒.) เฟซบุ๊ก” เทศบาลตำบลโยนก”
- ๓.) ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๖๕๐๕๐๙
- ๔.) ร้องเรียนด้วยตนเอง

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสปราກฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)
๕. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลโยนก (๑๕ วัน) ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ สิ้นสุดการดำเนินการ รายงานให้ผู้บริหารทราบ

- ๑.) เว็บไซต์” ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลตำบลโยนก [www.yonok.go.th](http://www.yonok.go.th)
- ๒.) เฟซบุ๊ก” เทศบาลตำบลโยนก”
- ๓.) ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๖๕๐๕๐๙
- ๔.) ร้องเรียนด้วยตนเอง

#### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลโยนกรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์การปฏิบัติการทุจริตคัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเนื้อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสรุปความคิดเห็นเสนอจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

- ๕)เจ้าหน้าที่ศูนย์การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖)เจ้าหน้าที่ศูนย์การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗)เจ้าหน้าที่ศูนย์การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘)เจ้าหน้าที่ศูนย์การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บทุกเรื่อง

๘.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตของพนักงานเทศบาลตำบลโยนก

(ด้วยตนเอง)

สำนักงานเทศบาลตำบลโยนก  
๒๐๖ หมู่ ๒ ตำบลโยนก อำเภอเชียงแสน  
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโยนก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....วันที่ออกบัตร.....

บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาล  
ตำบลโยนก พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ  
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....แผ่น

๒).....จำนวน.....แผ่น

๓).....จำนวน.....แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์



คำสั่งสภาเทศบาลตำบลโยนก

ที่ ๕๑๘/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลตำบลโยนก ได้มีคำสั่งที่ ๕๙๗/๒๕๕๖ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ลงวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๖ นั้น เนื่องจากได้มีการโอน (ย้าย) พนักงานเทศบาล และเพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโยนก เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นปัจจุบัน อาศัยอำนาจตามมาตรา ๔๘ เตรส (๒) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นายอภิพงษ์ ศรีกัลยาณบุตร	ปลัดเทศบาล	ประธานคณะกรรมการ
๒. นางนภา บุญน้อม	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	คณะกรรมการ
๓. นางสาวโสพิศ จอมป้อ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะกรรมการ
๔. นางสาวอรรรณม วงศ์ศรี	นักทรัพยากรบุคคล	คณะกรรมการ
๕. นางสาวธนธรรณ์ โปราหา	นักจัดการงานทั่วไป	คณะกรรมการ/เลขานุการ

โดยให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
๒. บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
๓. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
๔. รายงานผลการดำเนินงานและแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน
๕. หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๑

(นายจำเริญ ปันดอน)

นายกเทศมนตรีตำบลโยนก

ปลัดเทศบาล.....
ตรวจ.....
พิมพ์.....
ร่าง.....