ประกาศเทศบาลตำบลนางแล
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ตามที่เทศบาลตำบลนางแล ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแล ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้เทศบาลตำบลนางแลมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาล นั้น

เทศบาลตำบลนางแล ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ของเทศบาลตำบลนางแลขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ดังนั้น เพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงขอประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

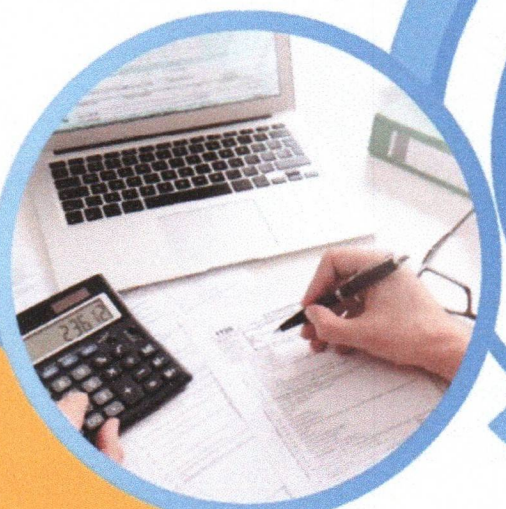
จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๘

(นายสุชาติ สมประสงค์)
นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙



เทศบาลตำบลนางแล

อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

โทรศัพท์.๐๕๓-๗๐๖๑๑๗ โทรสาร.๐๕๓-๑๗๖๕๘๘

https://www.nangla.go.th

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลนางแล ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้เทศบาลตำบลนางแลมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น เทศบาลตำบลนางแล จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ขึ้น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล

ทั้งนี้ เพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลนางแล เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาล และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ เทศบาลตำบลนางแลหวังเป็นอย่างยิ่ง ว่า คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

คณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลนางแล

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขตการดำเนินงาน	
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	๔
ช่องทางการร้องเรียน	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่างๆ	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ	
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	
การติดตามและประเมินผล	๘
การจัดทำคู่มือ	
ภาคผนวก	๙
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นและยังมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมทั้งแผนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่นการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมแก่บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลนางแลทุกระดับในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของเทศบาลตำบลนางแล

นอกจากนี้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่างๆในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล ได้ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗”และมาตรา ๔๗ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการอุปสรรคความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแล จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ คือ การป้องกันการส่งเสริมการรักษาและการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (GoodGovernance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนางแลผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว จนเสร็จสิ้นกระบวนการ

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

• การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมายกฎระเบียบการทุจริตการใช้เงินที่ไม่ถูกต้องการใช้อำนาจโดยมิชอบหรือการกระทำใดๆซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

• เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่างๆ ดังนี้

๑. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพจริยธรรมและจรรยาบรรณ
๓. การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
๔. การทุจริตต่อหน้าที่
๕. การใช้อำนาจในทางมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนและผู้อื่น
๖. การใช้ทรัพย์สินหรือสิ่งอำนวยความสะดวกใดๆของหน่วยงานโดยมิได้รับอนุญาต
๗. การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์เมื่อเกิดเหตุแห่งการขัดแย้ง

๘. การเปิดเผยข้อมูลเทศบาลตำบลนางแลโดยมิได้รับอนุญาต

๙. การเรียกรับผลประโยชน์ใดๆจากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

• ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแสร้องเรียนหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมายการใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริตการใช้เงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแล เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริงหรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

• พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวนพนักงานผู้มีอำนาจสอบสวนพนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดีหรือศาล

• ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่าได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่งการดำเนินคดีหรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้และให้หมายความรวมถึงตัวการผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำดังกล่าวด้วย

• การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานเทศบาลหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉลหลอกลวงปกปิดข้อมูลหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้องโดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อเทศบาลตำบลนางแลทั้งทางตรงและทางอ้อม

• ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

๑. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๔. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

• ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบคำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับการเก็บรักษาหรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

• ประเภทของการทุจริตตามหลักสากลแบ่งออกเป็น ๗ ประเภทคือ

(๑) การยักยอกทรัพย์ (Asset Misappropriation)

(๒) การติดสินบนและการคอร์รัปชัน (Bribery and Corruption)

(๓) การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน (Accounting Fraud)

(๔) การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Fraud)

(๕) อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Cybercrime)

(๖) การฟอกเงิน (Money Laundering)

(๗) ทรัพยากรบุคคล (Human Resources Fraud)

๒. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลนางแล จะถือว่า ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุดและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนพยานและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความระมัดระวังโดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดโดยเฉพาะชื่อนามสกุลเลขประจำตัวประชาชนและช่องทางการติดต่อทุกช่องทางเช่นที่อยู่เบอร์โทรศัพท์อีเมลหรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนางแล

๓. พนักงานเทศบาลตำบลนางแลที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ถ้อยคำในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยานจะได้รับความคุ้มครองพยาน

๔. เทศบาลตำบลนางแล จะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสโดยจะไม่ลดตำแหน่งลงโทษหรือให้ผลกระทบทางลบต่อพนักงานเทศบาลตำบลนางแลที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชั่น แม้ว่าการกระทำนั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยงานราชการเสียหาย

๓.ช่องทางการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนางแล

- ผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลนางแลตามช่องทางต่างๆดังนี้

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลนางแล(www.nanglae.go.th)

๒) ร้องเรียนผ่านตู้แดงประจำหมู่บ้าน/กล่องรับความความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๓) ผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์จ่าหน้าถึง นายกเทศมนตรีตำบลนางแล สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล ๔๗๖ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลนางแลชั้น ๑ สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล ๔๗๖ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย (แบบคำร้องที่จัดให้/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๕) สายด่วนเทศบาลตำบลนางแล ๐๕๓-๗๐๖๐๑๗ ต่อ ๑๒๑

๖) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลนางแล โทรศัพท์มือถือ ๐๘๙-๖๓๕๓๕๔๔

สายด่วนรองนายกเทศมนตรีตำบลนางแล คนที่ ๑ และนายกเทศมนตรีตำบลนางแล คนที่ ๑ โทรศัพท์มือถือ ๐๘๙-๒๖๒๖๒๒๕ และ โทรศัพท์มือถือ ๐๘๓-๕๐๕๓๙๗๘ ตามลำดับ

๗) Email ของหน่วยงาน (www.Zerocorruption@nanglae.go.th)

๘) ร้องเรียนผ่านทาง Face book ของเทศบาลตำบลนางแล ชื่อ เทศบาลตำบลนางแลบริการเพื่อประชาชน (www.facebook.com/nanglaecr)

๔. การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่างๆ

๔.๑ ขั้นตอนการกรอกข้อมูลการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทางเว็บไซด์ของเทศบาลตำบลนางแล

๑. เข้าเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลนางแล https:/www.nanglae.go.th

๒. เลือกเมนูหลัก/เลือกตรงช่อง “บริการประชาชน” มุมบนขวามือ

๓. เลือกเมนูช่อง “ร้องเรียนการทุจริต”

๔. กรอกชื่อ-นามสกุล : ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน

๕. กรอกที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๖. กรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ (หลัก) ของผู้ร้องเรียน

๗. กรอกเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน๔. กรอกรายละเอียดข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียนทุจริต/ช่วงเวลาการกระทำความผิด/พฤติการณ์การทุจริตและพฤติมิชอบ

๘. กรอกอีเมล์ของผู้ร้องเรียนแล้ว กดปุ่มส่งข้อมูล

๔.๒ วิธีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูลด้วยตนเองทางโทรศัพท์ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. แจ้งชื่อนามสกุลเลขประจำตัวประชาชนเบอร์โทรศัพท์และอีเมลของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน

๒. แจ้งชื่อนามสกุลหน่วยงานต้นสังกัด (ถ้าทราบ) และรายละเอียดอื่นๆของผู้ถูกกล่าวหาอย่างเพียงพอ

๓. ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริงมีหลักฐานพยาน (ถ้ามี) อย่างครบถ้วน

๔.๓ การยื่นคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนางแล

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔.๔ ส่วนงานที่รับผิดชอบ

- งานนิติการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด เทศบาลตำบลนางแล

บทที่๓

แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

๑.จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนางแล

๒.จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำสั่งเทศบาลตำบลนางแลรับทราบ

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลนางแลจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลนางแล	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลนางแล	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วนเทศบาลตำบลนางแล โทร.๐๕๓-๗๐๖๐๑๗ ต่อ ๑๒๑ และสายด่วนนายกเทศมนตรีตำบลนางแล (โทร.๐๕๓-๗๐๖๐๑๗ ต่อ ๑๒๑ และโทรศัพท์มือถือ ๐๘๙-๖๓๕๓๕๔๔	ทุกวัน	ภายใน๑-๒วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book เทศบาลตำบลนางแล	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนE-mail และ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

๔. การติดตามและประเมินผล

๔.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตที่ได้รับการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

๕. จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล เลขที่ ๔๗๖ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐ โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๗๐๖๐๑๗ ต่อ ๑๒๑ โทรสาร ๐๕๓-๗๑๖๕๘๘ เว็บไซต์ www.nanglae.go.th และ Face Book : www.facebook.com/nanglaecr

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯของเทศบาลตำบลนางแล

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติชอบ กรณี .....
.....
.....
ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลนางแลพิจารณาดำเนินการ ดังนี้
.....
.....
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน.....ชุด
๒) ..... จำนวน.....ชุด
๓) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....
(.....)
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ) .....ผู้รับคำร้อง
(.....)
ตำแหน่ง.....

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น)

ที่ ชร ๕๔๗๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล
๔๗๖ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลนางแล
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน เรื่อง .....ลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนางแลโดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ..... ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

เทศบาลตำบลนางแล ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....ซึ่งเทศบาลตำบลนางแลได้พิจารณาและตรวจสอบเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า.....โดยเทศบาลตำบลนางแลได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)
นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
เทศบาลตำบลนางแล
โทร. ๐๕-๓๑๗๖-๕๘๕ ต่อ ๑๒๑

"ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน"

คำสั่งเทศบาลตำบลนางแล
ที่ /๒๕๖๘
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ของเทศบาลตำบลนางแลเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ตามที่ระเบียบและกฎหมายได้กำหนดไว้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ.๒๕๖๒ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ประกอบด้วย

๑. นายกเทศมนตรีตำบลนางแล	ประธานกรรมการ
๒. ปลัดเทศบาลตำบลนางแล	กรรมการ
๓. รองปลัดเทศบาลตำบลนางแล	กรรมการ
๔. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
๘. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	กรรมการ
๙. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	กรรมการ
๑๐. นิติกร	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่พิจารณากลั่นกรองศึกษาข้อมูลและจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ของเทศบาลตำบลนางแล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๙

(นายสุชาติ สมประสงค์)
นายกเทศมนตรีตำบลนางแล