



คู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลจอมทอง

อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

(ก)

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลจอมทอง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขึ้น เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลจอมทองให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้เทศบาลตำบลจอมทอง มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล

ดังนั้น เทศบาลตำบลจอมทองจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทอง ทั้งนี้ เพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลจอมทอง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลจอมทอง ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อผลงานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ ฝ่ายยุทธศาสตร์และงบประมาณ
สำนักปลัด เทศบาลตำบลจอมทอง

(ข)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	(ก)
สารบัญ	(ข)
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
คำจำกัดความ	๓
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่าง ๆ	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ	๘
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๘
การติดตามและประเมินผล	๙
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
- แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
- ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
- คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทอง จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลจอมทอง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และยังมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมแก่บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลจอมทองทุกระดับในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติ ตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของเทศบาลตำบลจอมทอง

นอกจากนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทอง ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่าง ๆ ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทอง ได้ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๗ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไประเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลจอมทอง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องทุกข์คือ การป้องกัน ส่งเสริมรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลจอมทอง ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทอง ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการกระทำใด ๆ ซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่าง ๆ ดังนี้

๑. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ จริยธรรม และจรรยาบรรณ
๓. การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
๔. การทุจริตต่อหน้าที่
๕. การใช้อำนาจในทางมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนและผู้อื่น
๖. การใช้ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ ของหน่วยงาน โดยมีได้รับอนุญาต
๗. การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์เมื่อเกิดเหตุแห่งการขัดแย้ง
๘. การเปิดเผยข้อมูลเทศบาลตำบลจอมทอง โดยมีได้รับอนุญาต
๙. การเรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้เงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทอง เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริงหรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดีหรือศาล

ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดีหรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้และให้หมายความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดดังกล่าวด้วย

การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉลหลอกลวง ปกปิดข้อมูล หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำความผิดอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

๑. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๒. การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๓. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๔. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

ประเภทของการทุจริตตามหลักสากล แบ่งออกเป็น ๗ ประเภท คือ

- (๑) การยักยอกทรัพย์สิน (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. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทองจะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียน และพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง
๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดโดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลจอมทอง
๓. พนักงานเทศบาลตำบลจอมทองที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ถ้อยคำในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองพยาน

๔. เทศบาลตำบลจอมทองจะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลกระทบทางลบต่อพนักงานเทศบาลตำบลจอมทองที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่ากรกระทำนั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยงานราชการเสียหาย

๓. ช่องทางการร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทอง ตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลจอมทอง
(www.chomthong.go.th)

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

๓) ผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์ จ่าหน้าถึง นายกเทศมนตรีตำบลจอมทอง สำนักงานเทศบาลตำบลจอมทอง ๒๔๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทอง ชั้น ๒ สำนักงานเทศบาลตำบลจอมทอง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ (แบบคำร้องที่ จัดให้/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๕) เบอร์โทรสายด่วนเทศบาลตำบลจอมทอง ๐๕๓-๓๔๑๘๙๐ ต่อ ๑๗

๖) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลจอมทอง โทรศัพท์ ๐๕๓-๓๔๑๘๙๐ ต่อ ๑๕

๗) Line official account เทศบาลตำบลจอมทอง

๘) ร้องเรียนผ่านทาง Face book ของเทศบาลตำบลจอมทอง ชื่อ เทศบาลตำบลจอมทอง

๔. การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

๔.๑ ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์<http://www.chomthong.go.th>

๒. เลือกเมนูหลัก/การให้บริการ

๓. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูช่องทางร้องเรียนเรื่องการทุจริต

๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียน แนบเอกสาร รูปภาพ

๕. กรอกช่องชื่อ-นามสกุล : ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน

๖. กรอกช่องที่อยู่

๗. กรอกช่องโทรศัพท์

๘. กรอกอีเมลกดปุ่มส่ง

๔.๒ วิธีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสให้ข้อมูลด้วยตนเองเป็นลายลักษณ์อักษร

๑. แจ้ง ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน เบอร์โทรศัพท์และอีเมล ของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน

๒. แจ้ง ชื่อ นามสกุล หน่วยงานต้นสังกัด (ถ้าทราบ) และรายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกกล่าวหาอย่างเพียงพอ

๓. ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริง มีหลักฐาน พยาน (ถ้ามี) อย่างครบถ้วน

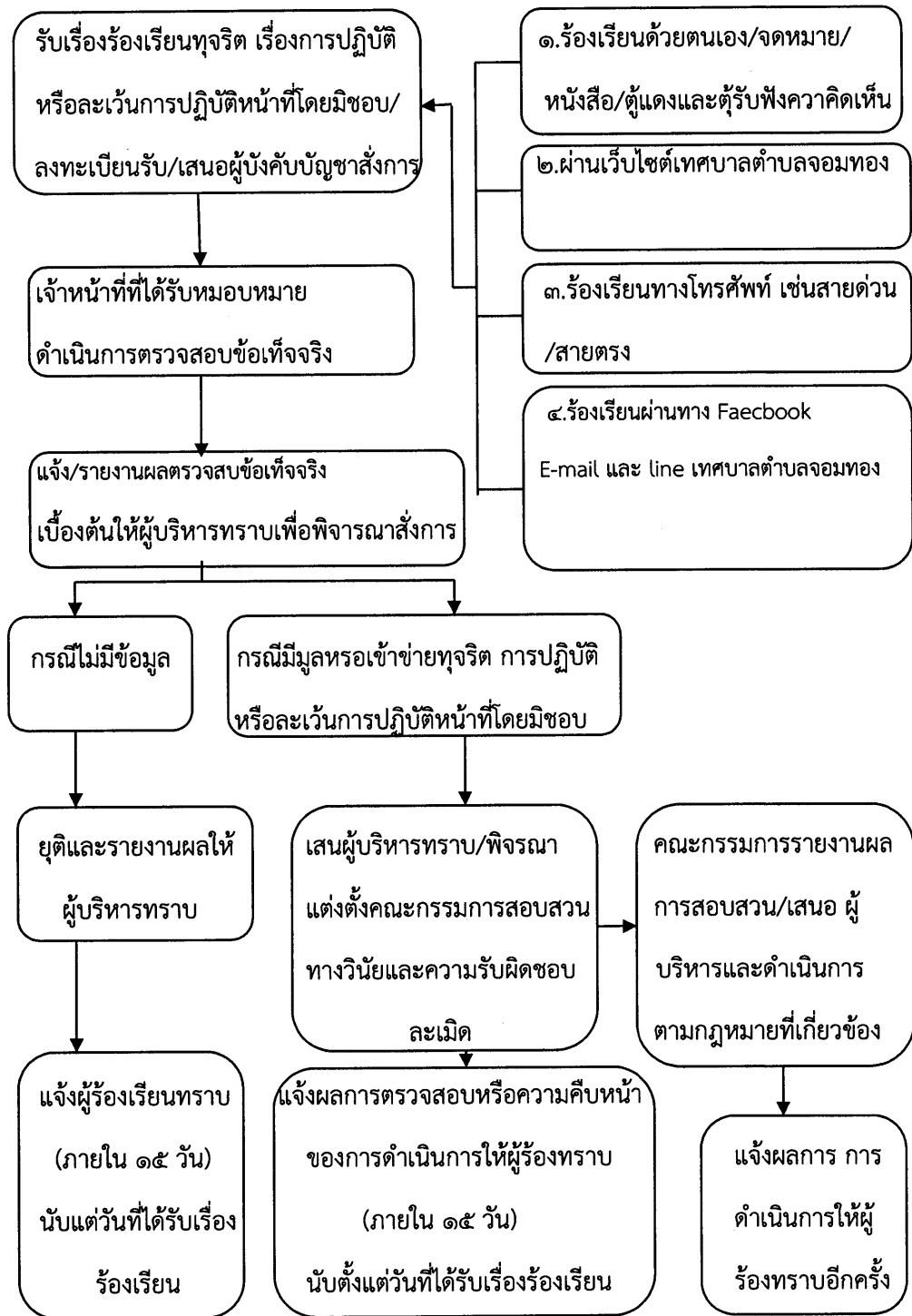
๔.๓ การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

- ๑) จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน
- ๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์
- ๓) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลจอมทองรับทราบ

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทองจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ -๒ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลจอมทอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ -๒ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๓๔๑๘๙๐ ต่อ ๑๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ -๒ วันทำการ
ร้องเรียนทางตู้แดงประจำหมู่บ้าน/กล่องรับความความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ -๒ วันทำการ
ผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์ จ่าหน้าถึงนายกเทศมนตรีตำบลจอมทอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ -๒ วันทำการ
Line official account เทศบาลตำบลจอมทอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ -๒ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทาง Face book ของเทศบาลตำบลจอมทอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ -๒ วันทำการ

๓. การติดตามและประเมินผล

๓.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน
ทำการ

๓.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่ได้รับการติดตามผลการ
ดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๓.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/จัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริต

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลจอมทอง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจอมทอง

ข้าพเจ้า อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่.....
ตำบลอำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ถิ่นบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณี.....
.....
ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลจอมทองพิจารณาดำเนินการ 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..... (เรื่องร้องเรียน) /.....

เทศบาลตำบลจอมทอง
อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน เรื่องลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทอง โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์() ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์() อื่นๆ.....
ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

เทศบาลตำบลจอมทองได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....
.....ลงวันที่.....ซึ่งเทศบาลตำบลจอมทอง ได้ พิจารณาและ
ตรวจสอบเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า โดยเทศบาลตำบลจอมทอง ได้ดำเนินการ
ตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

นายกเทศมนตรีตำบลจอมทอง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลจอมทอง
โทร.