



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย

งานนิติการ

เทศบาลเมืองแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลเมืองแม่โจ้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลเมืองแม่โจ้ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลเมืองแม่โจ้ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

ทั้งนี้ เทศบาลเมืองแม่โจ้ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ

เทศบาลเมืองแม่โจ้

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่	๓
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การติดตามผลและรายงานผลข้อร้องเรียน	๘
แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๙
แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑๐
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๑๑
รายละเอียดเพิ่มเติม	๑๒
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๓

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลเมืองแม่โจ้มีหน้าที่หลักในการดำเนินงานการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลเมืองแม่โจ้ จึงกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม ในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นป้องกันการทุจริต เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน ประกอบกับการดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ซึ่งสำนักงาน ป.ป.ช. ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ กับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) เทศบาลเมืองแม่โจ้ จึงต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมือง แม่โจ้ ในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และ ความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิด ความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทัน ต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

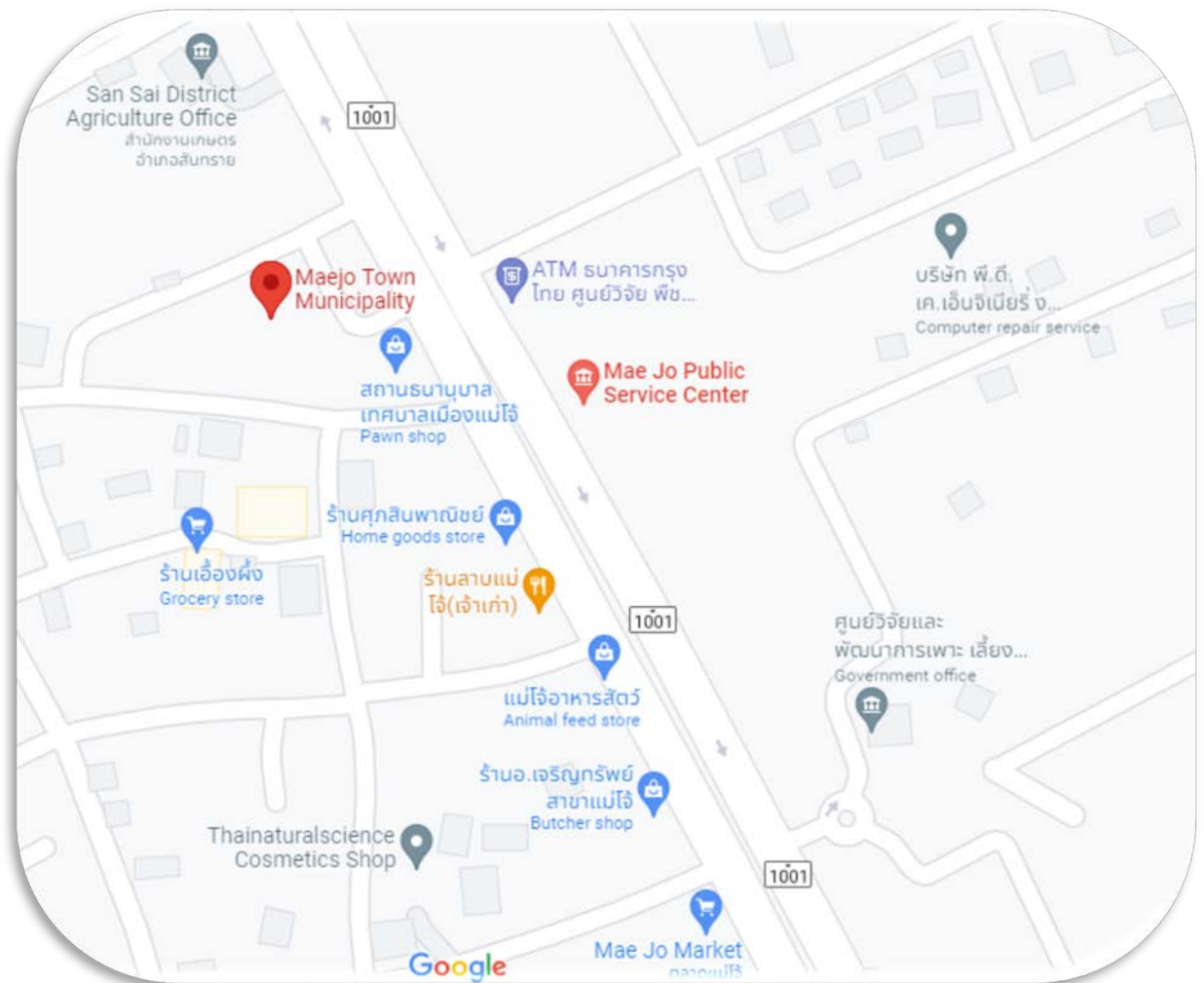
๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลเมืองแม่โจ้ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองแม่โจ้ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ ประสานงานเกี่ยวข้องกับ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย โดยมีงานนิติการ เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน และการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองแม่โจ้ ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ (ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เทศบาลเมืองแม่โจ้)



๔.๒ ตู้ไปรษณีย์เลขที่ ๑๕ หมู่ ๑๒ ถนนเชียงใหม่ - พริ้ว ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๙๐

๔.๓ ทางโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๔๙๘๖๒๑ ต่อ ๒๒๑ (ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เทศบาลเมืองแม่โจ้)

๔.๔ เว็บไซต์ www.maejocity.go.th

เทศบาลเมืองแม่โจ้
อ.สันทราย จ.เชียงใหม่

เทศบาลเมืองแม่โจ้ยินดีต้อนรับ

แจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน

ท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนถึง เทศบาลเมืองแม่โจ้ ได้โดยกรอกข้อความในแบบฟอร์มข้างล่างนี้ ข้อมูลการติดต่อของท่านจะถูกส่งถึงเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแม่โจ้โดยตรง และข้อมูลดังกล่าวจะไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ

โปรดอ่านก่อนการใช้งานแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน

กฎกติกาการใช้งาน

เทศบาลเมืองแม่โจ้ขอความร่วมมือทุกท่านโปรดงดเว้นการโพสต์ข้อความที่มีลักษณะหรือเจตนาดังต่อไปนี้

1. ข้อความอันเป็นการวิพากษ์วิจารณ์ สถาบันพระมหากษัตริย์ และราชวงศ์
2. ข้อความคำหยาบคาย ลามก อนาจาร ทะเลาะ เกินที่สุภาพชนทั่วไปจะรับได้ (ถ้าข้อความเห็นของเรามีเหตุผล น่าสนใจ แต่มีบางคำไม่เหมาะสมส่งอยู่ ก็จะไม่ลบทิ้งเช่นกัน)
3. ข้อความที่มีเจตนาใส่ร้าย-ใส่ความ บุคคลอื่นอย่างชัดเจน และไร้เหตุผลรองรับ
4. ข้อความทำร้าย ชักชวน โดยมีเจตนาก่อให้เกิดการทะเลาะวิวาท หรือความวุ่นวายขึ้น
5. ข้อความกล่าวโจมตี หรือวิพากษ์วิจารณ์ในทางเสียหายต่อ ศาสนา หรือศาสนิกชน
6. ชื่อ / นามแฝงอื่นเป็นชื่อจริงของผู้อื่น โดยมีเจตนาทำให้อาสาสมัครเข่าใจคิด และเจ้าของข้อมูลได้รับความเสียหายหรือเสื่อมเสียชื่อเสียง
7. ข้อความที่พิมพ์ซ้ำๆ ติดกันจำนวนมาก ทำให้หน้าเว็บไม่เป็นที่นิยม
8. ข้อความที่พิมพ์ข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่น เช่น ชื่อจริง เบอร์โทร อีเมลหรือเบอร์โทรศัพท์ โดยมีเจตนาส่งผลกระทบต่อความเสียหาย
9. ข้อความโฆษณาชวนเชื่อทุกกรณี ไม่ว่าจะโฆษณาเรป, สินค้า, บริการ, กลวิธีหารายได้ทั้งหมด

หากมีการตรวจพบข้อความดังกล่าวข้างต้น เจ้าหน้าที่ขอสงวนสิทธิ์ในการลบข้อมูลออกจากระบบ โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผลใดๆ ต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนขึ้น

นายประหยัด ทรงคำ
นายกเทศมนตรีเมืองแม่โจ้
Tel.&@Line : 081-6716678

คุยกับนายกเทศมนตรี

ค้นหา

ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาล

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาล

ประวัติวิสัยทัศน์

๔.๕ FACEBOOK เทศบาลเมืองแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

ร่วมแรง ร่วมใจ สร้างเมืองใหม่ด้วยมือเรา

"แม่โจ้เมืองสีเขียว"

ทำแม่โจ้ให้เป็นเมืองน่าอยู่
"พี่น้องทุกคนต้องช่วยกันทำ"

น้ำขงระไรเดื่อ
จำนำนางเป็นแรกได้
สว่างแสงเบา

น้ำใจโด้มาทำปุงแม่ก
ทุกชุมชน

ตั้งขงเปิงก
ลวดโลกร้อนทุกควัดเวื่อ

ตา เทศบาลเมืองแม่โจ้
จังหวัดเชียงใหม่

เทศบาลเมืองแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้ติดตาม 4.8 พัน คน • กำลังติดตาม 8 คน

โทรเลข กำลังติดตาม ส่งข้อความ

Posts เกี่ยวกับ Mentions Reels รูปภาพ วิดีโอ More

๔.๖ QR CODE แบบฟอร์มแจ้งร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้กับประชาชน
ในเขตเทศบาลเมืองแม่โจ้



ท่านสามารถส่งข้อมูลร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบถึงเทศบาลเมืองแม่โจ้
ได้โดยกรอกข้อความในแบบฟอร์มดังกล่าว ข้อมูลร้องเรียนของท่านจะถูกส่งถึงเจ้าหน้าที่
ของเทศบาลเมืองแม่โจ้โดยตรงเพื่อดำเนินการตรวจสอบ และข้อมูลร้องเรียนของท่านจะไม่เปิดเผย
ต่อสาธารณะให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองแม่โจ้ ผู้ที่ต้องการใช้บริการดังกล่าวสามารถ
เข้าร่วมโดยทำการสแกนที่ QR CODE ตามรูปภาพที่ปรากฏดังต่อไปนี้

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๕.๑ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๕.๒ วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๕.๓ ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส (เพื่อสามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม)
- ๕.๔ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ โดนใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ
- ๕.๕ ระบุวัน เวลา สถานที่ ที่เป็นเหตุให้ร้องเรียน ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๖.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ๖.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๗. การติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน

๗.๑ การติดตามข้อร้องเรียน

(๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายเดือนต่อไป

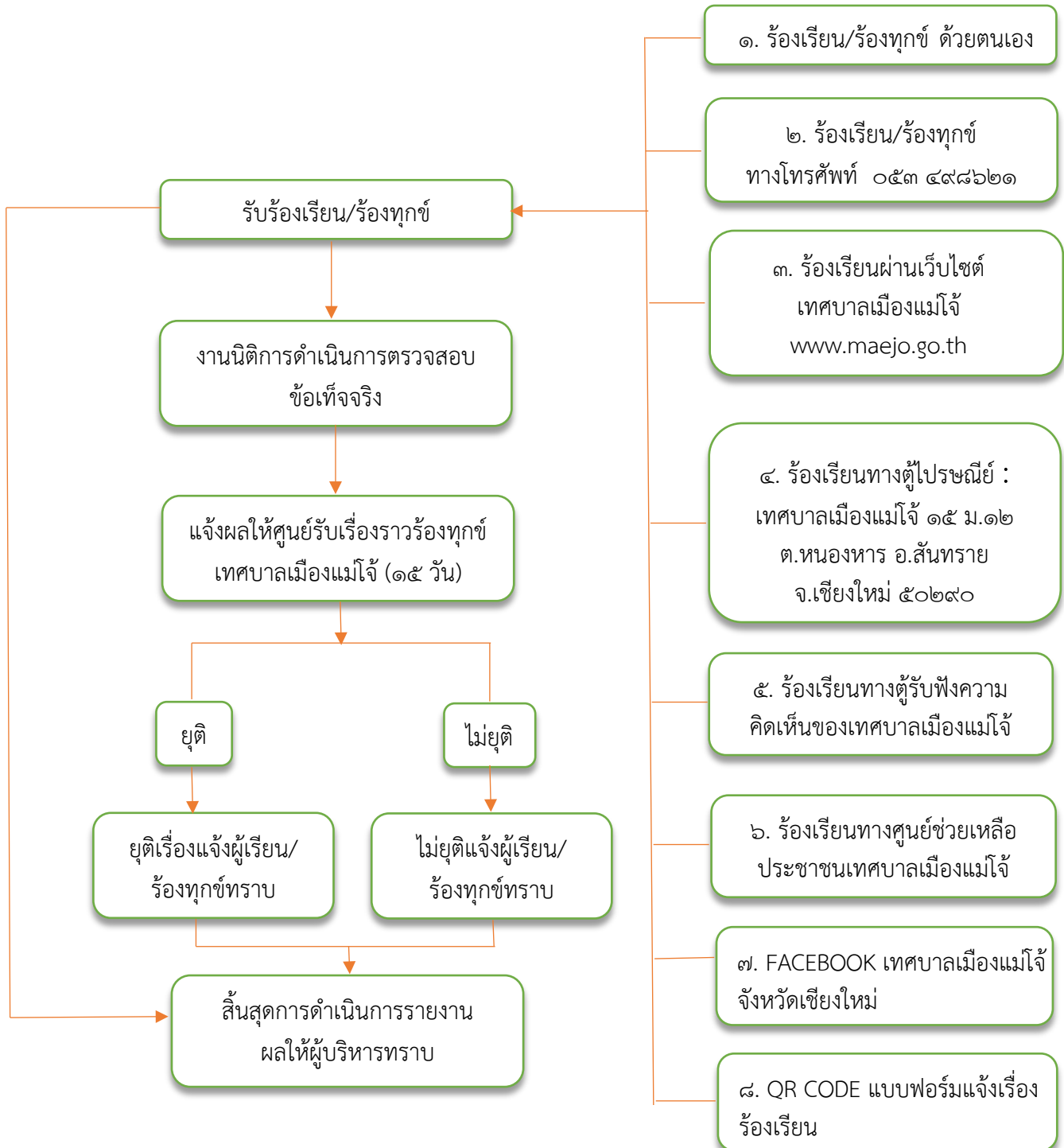
(๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๗.๒ รายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

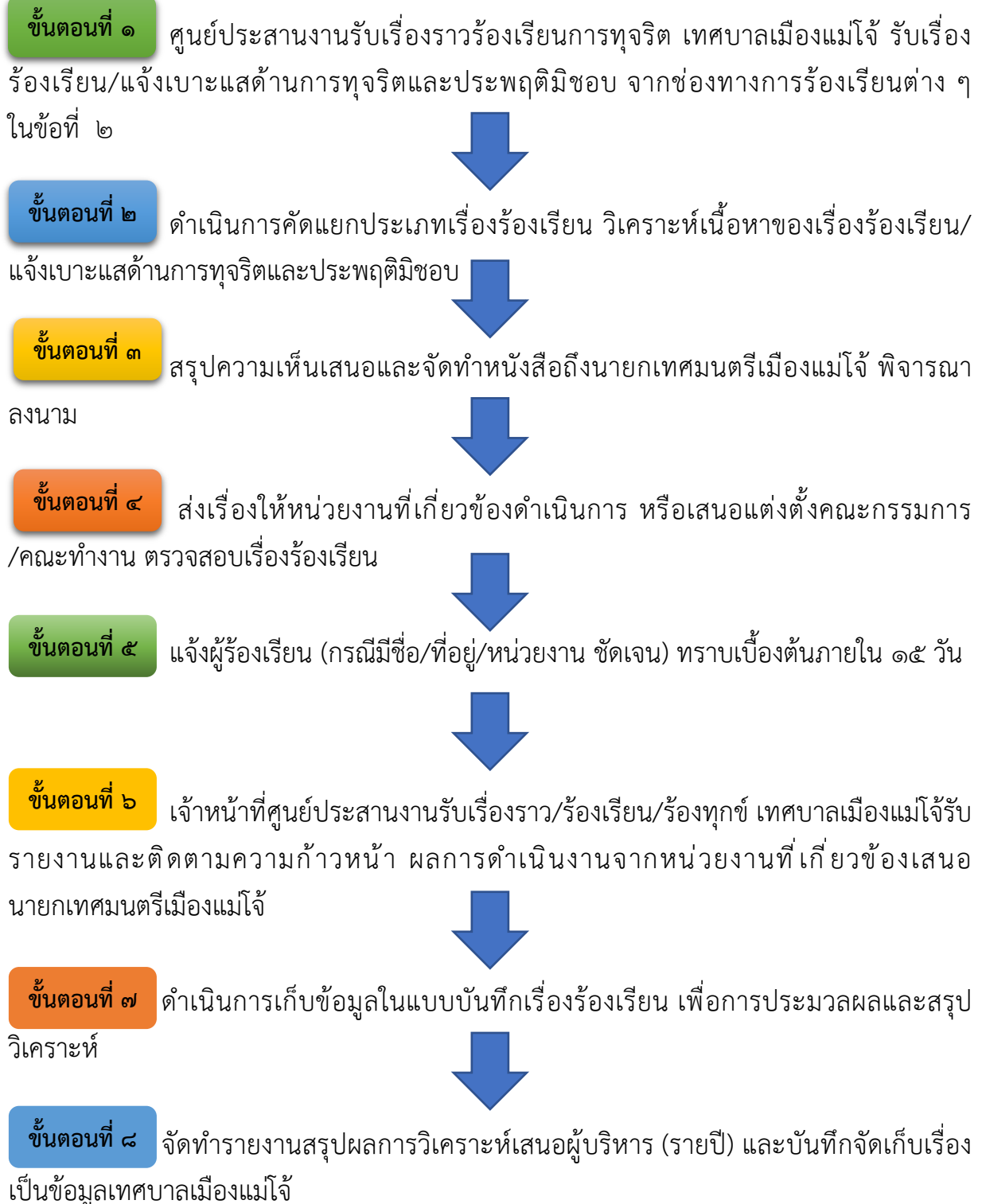
(๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

(๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๘. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง โดยมีข้อปฏิบัติตามที่เทศบาลเมืองแม่โจ้กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสาน หาท่างแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองแม่โจ้	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๔๙๘๖๒๑ ต่อ ๘๘๙	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	(ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลเมืองแม่โจ้)
ตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	๑๕ หมู่ ๑๒ ต.หนองหาร อ.สันทราย จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๙๐
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	www.maejocity.go.th
FACEBOOK	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลเมืองแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
QR CODE	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

รายละเอียดเพิ่มเติม



งานนิติการ สำนักงานเทศบาลเมืองแม่โจ้



ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เทศบาลเมืองแม่โจ้



๐๕๓ - ๔๙๘๖๒๑ ต่อ ๒๒๑, ๒๒๒



www.facebook.com/เทศบาลเมืองแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่



ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเทศบาลเมืองแม่โจ้ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง เจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตต่อหน้าที่

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองแม่โจ้/ประธานเครือข่ายป้องกันการทุจริตเทศบาลเมืองแม่โจ้

ด้วย (ชื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ).....ตำแหน่ง.....

กระทำการทุจริตต่อหน้าที่/กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ/กระทำความผิดต่อตำแหน่ง
หน้าที่ในการยุติธรรม/ร้ายแรงผิดปกติโดยมีพฤติการณ์ ดังนี้

โดนมียพยานหลักฐาน คือ

พยานบุคคล

๑.

๒.

พยานเอกสาร

๑.

๒.

พร้อมนี้ได้ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) มาประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว
จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

ผู้กล่าวหา/ผู้เสียหาย

(.....)