คู่มือการดำเนินการ
ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลปัถวี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลปัถวีจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลปัถวี ในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่ และร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ ให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง และสร้างความเป็นธรรม ให้เกิดแก่ประชาชนทุกคน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการบริการให้มีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในการให้บริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ สนองความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเป็นไปในมาตรฐาน เดียวกัน

เทศบาลตำบลปัถวี

สารบัญ

เรื่อง	**หน้า**
หลักการและเหตุผล	๑
หน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกระบวนการพิจารณาดำเนินการ	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๕
การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต	
คณะกรรมการ	

หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลปัถวี มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนด แนวทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลปัถวี โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลปัถวี ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมีแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและให้เป็นไปตามแนวทางโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and transparency Assessment : ITA)

บทนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในสังกัดเทศบาลตำบลปัถวี

“ทุจริต” หมายความว่า การหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง หรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาท เลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติ หน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม เป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมายกำหนด ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้อง ได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวน ข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดีหรืออื่น ๆ ตามระเบียบกฎหมาย

หน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน้าที่การดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

๑. นำเสนอข้อเสนอแนะให้หัวหน้าส่วนราชการทราบเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การด าเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลปัถวีมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางปฏิบัติเป็นมาตรฐานในระดับเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนการทุจริตที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๑. เรื่องที่นำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปัถวี ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- กระทำการนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าว หรือเป็นการใส่ร้าย ใส่ความอันเป็นเท็จในบางส่วนหรือทั้งหมด อันสร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐาน และพยานแวดล้อม ที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน และใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย ข้อมูลต่อไปนี้

- ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่า มีข้อมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ระบุพยาน เอกสาร หลักฐาน พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. เป็นเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส กรณีได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลปัถวี

๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหา ข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ทำการยุติเรื่อง หรือรับทราบ เก็บเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงที่ประจักษ์ในภายหลัง

๕. ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอ ที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นคดีที่ศาล ยุติธรรม หรือศาลปกครองได้มีค าพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรง

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะรายกรณีๆ ไป

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้แก่

- ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ เทศบาลตำบลปัถวี เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๗ ซอยอยู่สุข (สายเมน) ถนนอยู่สุข อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ ๑๐๒๗๐

- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ http://www.tbm.go.th เมนูสำหรับประชาชน หัวข้อเรื่องร้องเรียนการทุจริต

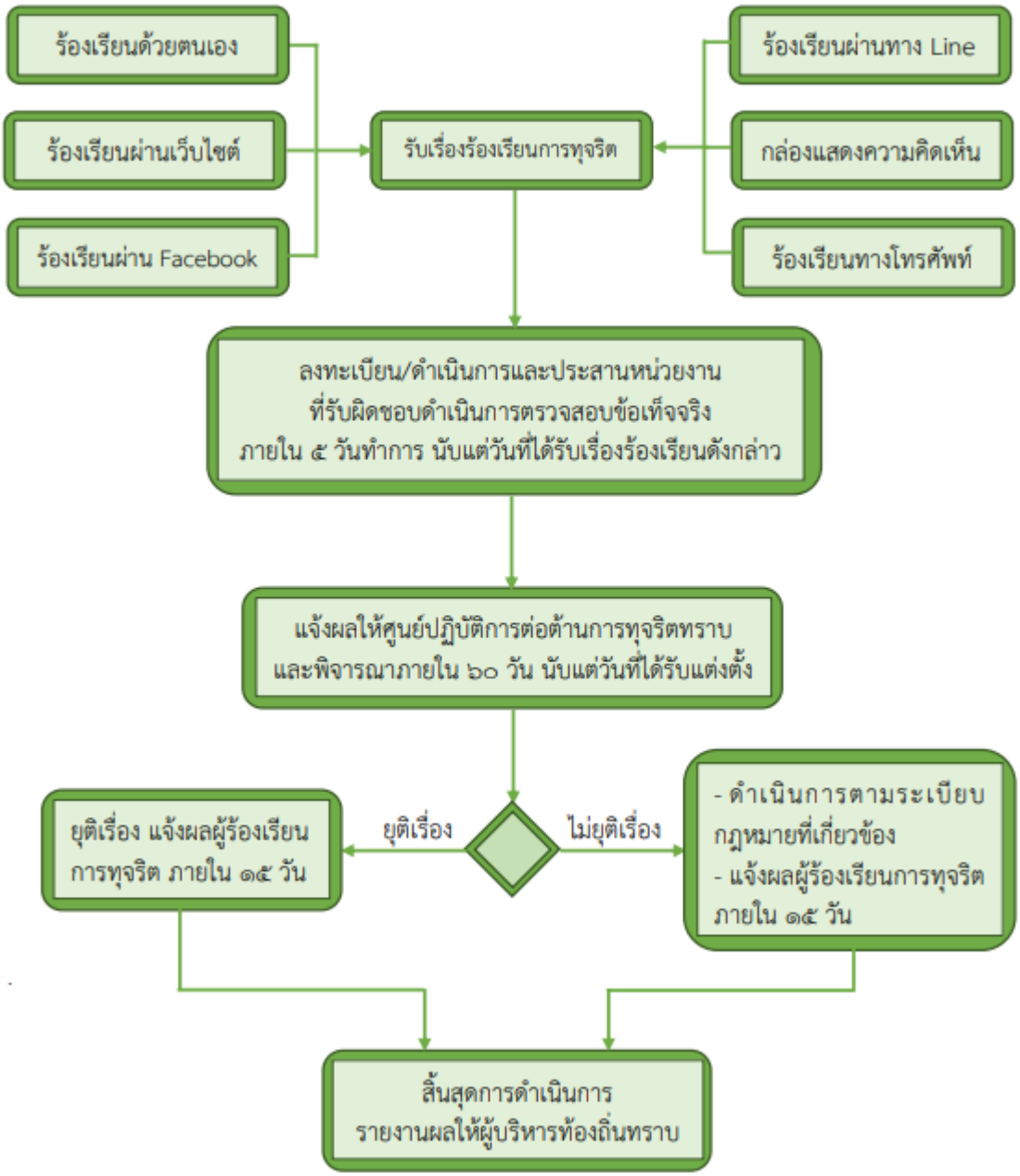
- ร้องเรียนผ่าน Facebook : เทศบาลตำบลปัถวี

- ร้องเรียนผ่านทาง LINE “เทศบาลตำบลปัถวี”

- ร้องเรียนทางกล่องแสดงความคิดเห็น

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ - ๒๓๘๘ - ๓๔๒๗ , ๐ - ๒๑๗๔ – ๓๔๐๑

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียน

๒. เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับ และคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์ประเภท ลักษณะ ข้อเท็จจริง ความผิดของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๓. เจ้าหน้าที่เทศบาลต าบลบางบ่อ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน สรุปความเห็นเสนอ และจัดท าหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา ทราบและพิจารณาภายใน ๕ วันท าการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๔. เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ชี้แจงข้อเท็จจริง กรณีนายกเทศมนตรีตำบลปัถวี เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลจำบลปัถวี ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรม การสอบข้อเท็จจริง และให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณา ไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว มีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดยเร็ว พร้อมทั้งเสนอความเห็นเพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลปัถวี พิจารณาสั่งการ ว่ามีการกระทำทุจริต เกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำความผิดวินัยหรือไม่ ประการใด หากเป็นกรณีไม่มีมูลตามที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลปัถวี เพื่อสั่งการยุติเรื่องดังกล่าว

๔.๑ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการในทางลับทุกกระบวนการ และต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถูกร้องเรียน พิสูจน์และชี้แจงข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔.๒ ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงต่อนายกเทศมนตรีตำบลปัถวีภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจเป็น คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง อาจเสนอขอขยายเวลาดำเนินการต่อนายกเทศมนตรีตำบลปัถวี โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน

๕. เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้ทราบรายละเอียดเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่รายงานผลการร้องเรียนเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

๗. เจ้าหน้าที่สรุปวิเคราะห์จัดทำเป็นสถิติและรายงานเสนอผู้บริหารเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ

๘. ในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติงาน นายกเทศมนตรีตำบลปัถวี เป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดและคำวินิจฉัยของนายกเทศมนตรีตำบลปัถวีให้ถือเป็นที่สุด

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

ดำเนินการรับ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ประเภทการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาข้อแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ปรากฏการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

การบันทึกเรื่องร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุรายระเอียด ได้แก่ ชื่อ – สกุล (ผู้ร้องเรียน) ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต รวมถึงพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง และสถานที่เกิดเหตุ

ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในมุดรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตเทศบาลตำบลปัถวี

การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณให้นายกเทศมนตรีตำบลปัถวี รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ เรื่องร้องเรียนในนามของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

เลขที่ ...../.....

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน **นายกเทศมนตรีตำบลปัถวี**

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่..... ตำบล ..... อำเภอ..... จังหวัด .....โทรศัพท์ ..... อาชีพ..... เลขที่บัตรประชาชน..... ..... ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลสร้างนางขาว พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตข้างต้นเป็นเรื่องจริงและยินดีรับผิดทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากพึงจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน..... ชุด

๒)..... จำนวน..... ชุด

๓)..... จำนวน..... ชุด

๔)..... จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน