



คู่มือปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลราชูภา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ด

คำนำ

ด้วยยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) มีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ในการสร้าง วัฒนธรรมการต่อต้านการทุจริต ทุกรูปแบบอย่างเข้มแข็งทั่วทั้งสังคมไทย เพื่อให้เป็นประเทศที่มีมาตรฐานความโปร่งใสเทียบเท่าระดับสากล โดยกำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต” (Zero Tolerance & Clean Thailand)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ เทศบาลตำบลรัชฎาตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส สร้างค่านิยม วัฒนธรรมสุจริตให้เกิดขึ้นในสังคมอย่างยั่งยืน จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมมาตรการและแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

งานนิติการ เทศบาลตำบลรัชฎา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑ - ๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทนิยาม	๒ - ๓
หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๓ - ๔
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
ขั้นตอน/แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๖
ภาคผนวก	๗
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) มีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ในการสร้างวัฒนธรรมการต่อต้านการทุจริต ทุกรูปแบบอย่างเข้มแข็งทั่วทั้งสังคมไทย เพื่อให้เป็นประเทศที่มีมาตรฐานความโปร่งใสเทียบเท่าระดับสากล โดยกำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต” (Zero Tolerance & Clean Thailand) เทศบาลตำบลรัชฎาจึงได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส สร้างค่านิยม วัฒนธรรม สุจริตให้เกิดขึ้นในสังคมอย่างยั่งยืน และเพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลรัชฎาเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสรณการเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลรัชฎา เพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถแก้ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้ประชาชนมั่นใจว่าเทศบาลตำบลรัชฎา มีมาตรการและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงถึงมาตรการ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่แสดงหรือเผยแพร่ให้กับประชาชน

/หรือเจ้าหน้าที่...

หรือเจ้าหน้าที่ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงข้อเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓.หน้าที่ความรับผิดชอบ

๓.๑ รับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส การทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลรัชฎา

๓.๒ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๓ ประสาน เรงรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน

๔.บทนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างใน เทศบาลตำบลรัชฎา

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ อย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำ ให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจใน ตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือ เป็นการทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ของทางราชการ ข้อบังคับ คำสั่งผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรี แบบธรรมเนียมของทาง ราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม คือไม่เป็นไปตามทางที่ถูกที่ควร อย่างใดอย่างหนึ่ง

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละ เว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่ เกี่ยวข้องกำหนดไว้กำหนด

/“การตอบสนอง”...

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง การตักเตือน การดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อหรือที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อหรืออีเมลล์ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามระเบียบข้อกฎหมาย

๕.หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๕.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลรัชฎา ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) การกระทำอื่นนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดต่อกฎหมาย

๕.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน โดยใช้อยู่คำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน
- (๒) ชื่อหน่วยงานหรือชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)
- (๔) คำขอของเรื่องร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๖) ระบุ วัน เดือน ปี
- (๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๓ กรณีการร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- (๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือหลักฐานไม่เพียงพอ
- (๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๕.๒

๖.ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- (๑) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ งานนิติการ เทศบาลตำบลรัชฎา ชั้น ๒
- (๒) ส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์มายังที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลรัชฎา เลขที่ ๑๗/๕๘ หมู่ที่ ๓ ถนนรัชฎานุสรณ์ ตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ๘๓๐๐๐
- (๓) ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ <https://www.rasada.go.th/index.php>
- (๔) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ admin@rasada.go.th
- (๕) หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๗๖๕๒-๕๗๗๙-๘๕ ต่อ ๒๐๖
หมายเลขโทรสาร ๐-๗๖๕๒-๕๗๘๘
- (๖) Facebook เทศบาลตำบลรัชฎา จังหวัดภูเก็ต

๗.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังเทศบาลตำบลรัชฎา จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๗๖๕๒-๕๗๗๙-๘๕ ต่อ ๒๐๖	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรสาร ๐-๗๖๕๒-๕๗๘๘	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook)	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

๘.การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส โดยละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ พฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำผิด สถานที่เกิดเหตุ พยานเอกสารหลักฐาน

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสรายการทุจริต ของเทศบาลตำบลรัฐา

๙.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

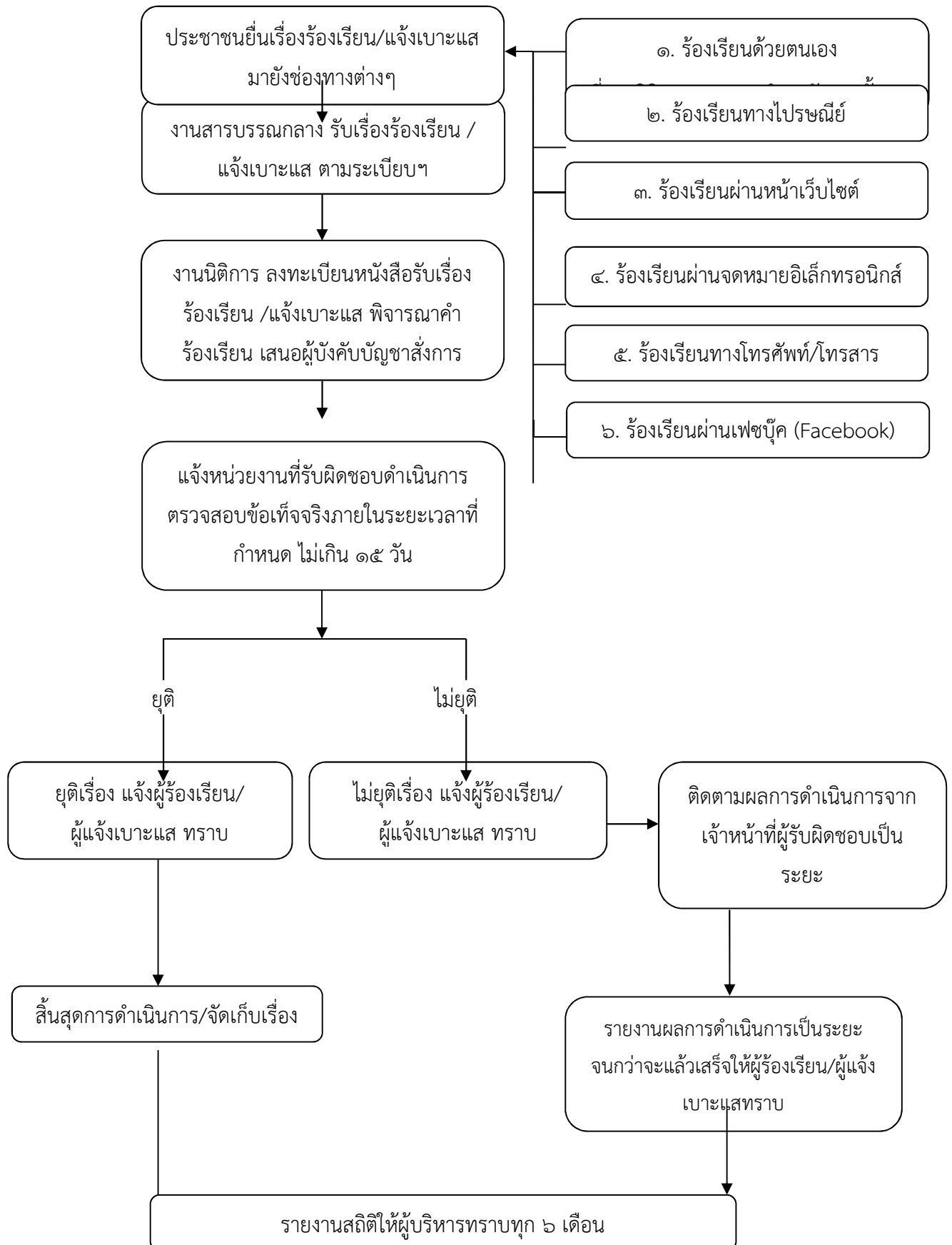
๙.๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนัก ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อรวบรวมสรุปรายงานต่อไป

๙.๒ หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้งานนิติการดำเนินการโดยตรง ให้งานนิติการ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๐.การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน โดยรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลรัฐาทราบทุก ๖ เดือน

๑๑. ขั้นตอน/แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส



ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลรัชฎา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์

ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลรัชฎา พิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑.....จำนวน.....ชุด

๒.....จำนวน.....ชุด

๓.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....) ผู้ยื่นคำร้อง