



คู่มือการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์เล่มนี้จัดทำขึ้นภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขจัดการอย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จนกระทั่งได้ข้อยุติอันเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้ร้องและเป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอีกทางหนึ่ง ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์จะต้องเผยแพร่กระบวนการ/ขั้นตอนอันเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกเรื่อง โดยผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

เทศบาลตำบลวัดโบสถ์

บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

การร้องเรียนจากประชาชนนับว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งของหน่วยงานเนื่องจากเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐทราบได้ว่า การบริหารงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่รวมถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบด้วย อาทิเช่น การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ และการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน โดยรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนที่รวดเร็ว ทั้งถึง ในขณะเดียวกันก็มีประสิทธิภาพและปลอดภัยจากการทุจริตคอร์รัปชัน อีกทั้งยังกำหนดให้ต้องจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงสั่งการให้หน่วยงานทุกภาคส่วนเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องการร้องเรียน เทศบาลตำบลวัดโบสถ์เป็นหน่วยงานรัฐที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนและพัฒนาเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งขึ้นในชุมชน ตลอดจนสร้างภาคีเครือข่าย โดยมุ่งเน้นให้ทุกฝ่ายบูรณาการกันเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตลอดจนการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการและการพัฒนาต่างๆ ในท้องถิ่น ผ่านการจัดทำโครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากทั้งภาครัฐและภาคประชาชน ทั้งนี้ กระบวนการทำงานของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ในมิติต่างๆ อาจก่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจที่ผิดพลาดคลาดเคลื่อนกับประชาชนได้ไม่ทางใดก็ทางนั้น เทศบาลตำบลวัดโบสถ์จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้กับผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีแนวทางการทำงานที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ถูกต้องและสอดคล้องกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้มีคู่มือเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ

ประพจน์มิชอบ ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการและแบบฟอร์มที่ใช้ในการดำเนินการ

๔. คำนิยามและความหมาย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

คำว่า “**ร้องเรียน**” หมายถึง เสนอเรื่องราว

คำว่า “**ร้องทุกข์**” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คำว่า “**ทุจริต**” หมายถึง ความประพฤติชั่ว โกง คดโกง ฉ้อโกง ไม่ซื่อตรง

คำว่า “**ทุจริตต่อหน้าที่**” หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

คำว่า “**คอร์รัปชัน**” หมายถึง โกง เปียดบัง ทุจริต ฉ้อราษฎร์บังหลวง รับสินบน

คำว่า “**ทุจริต**” ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑) หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

คำว่า “**ทุจริตต่อหน้าที่**” ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑ มาตรา ๔ หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

คำว่า “**มิชอบ**” หมายความว่า ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรี แบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม คือไม่เป็นไปตามทางที่ถูกที่ควร

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ได้แบ่งแยกการพิจารณาความหมายของคำว่า “**เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน**” ไว้ ๒ ประการ คือ

๑) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๒) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

สรุป การร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานเพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน การได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม

๕. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

ลักษณะของเรื่องร้องเรียนสามารถจำแนกได้ ๓ ลักษณะ กล่าวคือ

๕.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันทีหากไม่มีข้อมูลหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๕.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการแล้วจะแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบได้โดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือของแต่ละข้อเท็จจริงเป็นกรณีไปและความยากง่ายในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือของแต่ละกรณี

๕.๓ เรื่องร้องเรียนสำคัญเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวม หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องที่ชัดเจนแน่นอน มีพยานหลักฐานพอรับฟังได้ว่ามีมูลเจ้าหน้าที่อาจจะพิจารณาดำเนินการเข้าพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมและเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคำร้องเรียน

ในการนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤตินิชอบอาจมีได้ในหลายลักษณะ เช่น การร้องเรียนหน่วยงานเกี่ยวกับกระบวนการทำงานหรือการให้บริการประชาชน การร้องเรียนต่อตัวเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคลว่าปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม การร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการของหน่วยงานที่ไม่โปร่งใสในลักษณะของการเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณ รวมถึงการร้องเรียนเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบทั้งหมด

๖. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ ประมวลกฎหมายอาญา

มาตรา ๑๔๗ “ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน มีหน้าที่ซื้อ ทำ จัดการหรือรักษาทรัพย์ใด เบียดบังทรัพย์นั้นเป็นของตน หรือเป็นของผู้อื่นโดยทุจริต หรือยอมให้ผู้อื่นเอาทรัพย์นั้นเสีย

ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิต และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท”

มาตรา ๑๕๗ “ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

๖.๒ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑

มาตรา ๓๕ “ในกรณีที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการดำเนินการอย่างใดในหน่วยงานของรัฐอันอาจนำไปสู่การทุจริตหรือสื่อว่าอาจมีการทุจริต ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ดำเนินการตรวจสอบโดยเร็ว ถ้าผลการตรวจสอบปรากฏว่ากรณีมีเหตุอันควรระมัดระวัง คณะกรรมการ ป.ป.ช. อาจมีมติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ มีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานของรัฐดังกล่าวและคณะรัฐมนตรีทราบ พร้อมด้วยข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข

หน่วยงานของรัฐและคณะรัฐมนตรีมีหน้าที่ต้องดำเนินการตามควรแก่กรณีเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือเกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของรัฐหรือประชาชนโดยเร็วและถ้าไม่เกี่ยวกับความลับของทางราชการให้เปิดเผยให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป”

มาตรา ๙๑ “เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้สอบสวนแล้วมีมติวินิจฉัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม หรือความผิดที่เกี่ยวข้องกัน ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) ถ้ามีมูลความผิดทางอาญา ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ส่งรายงาน สำนวนการไต่สวน เอกสารหลักฐาน สำเนาอิเล็กทรอนิกส์ และคำวินิจฉัยไปยังอัยการสูงสุดภายในสามสิบวัน เพื่อให้อัยการสูงสุดยื่นฟ้องคดีต่อไป

(๒) ถ้ามีมูลความผิดทางวินัย ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ส่งรายงาน สำนวนการไต่สวน เอกสารหลักฐาน และคำวินิจฉัยไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนภายในสามสิบวัน เพื่อให้ดำเนินการทางวินัยต่อไป”

๖.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนจำเป็นที่จะต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเป็นสำคัญ ซึ่งตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๕ บัญญัติเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

อาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ หรือความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำ ความเห็นหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้ มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วย ว่าเปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับ บัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดใน พระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแล ของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของ ข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมิได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผย ดังต่อไปนี้

(๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ของรัฐแห่งนั้น

(๒) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วน บุคคลนั้น

(๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือสำมะโนต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(๔) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด

(๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานของรัฐอื่นตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจดูคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

(๘) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

(๙) กรณีอื่นตามที่กำหนดให้พระราชกฤษฎีกา

๖.๔ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

การกำหนดขึ้นความลับ การพิจารณาในการกำหนดขึ้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้นจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องอาจได้รับความเดือดร้อน ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีสิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

กรณีที่มีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องมีการคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและฝ่ายผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจจะเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหากัน เพื่อให้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ที่จะให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานจะต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

และกรณีเรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๗. องค์ประกอบของการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ราชการ มีองค์ประกอบ ๓ ประการ คือ

๑. มีหน้าที่ราชการที่จะต้องปฏิบัติ หน้าที่ราชการนั้น อาจเกิดจากกฎหมายระเบียบ คำสั่งหรือได้รับมอบหมายก็ได้

การมีสิทธิกับการมีหน้าที่ต้องแยกต่างหากจากกัน เช่น ข้าราชการมีสิทธิขอเบิกเงินสวัสดิการจากทางราชการไม่ถือเป็นหน้าที่ราชการ

๒. ได้ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ

การปฏิบัติหน้าที่ราชการจะไม่รวมถึงการใช้สิทธิขอเบิกจ่ายเงินจากทางราชการ เช่น ข้าราชการมีสิทธิเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลแต่ทำเอกสารเท็จเบิกเงินไป กรณีนี้ไม่ถือว่าเป็นความผิดวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการ แต่จะเป็นความผิดวินัยฐานประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง

สำหรับการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หมายถึง มีหน้าที่ราชการที่จะต้องปฏิบัติ แต่ไม่ปฏิบัติหรือดเว้นไม่กระทำการตามหน้าที่ จะต้องเป็นกรณีที่จงใจหรือเจตนาที่จะไม่ปฏิบัติหน้าที่ของตน ไม่ใช่เรื่องที่เข้าใจผิด

ส่วนคำว่า “โดยมิชอบ” หมายถึง ไม่เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและทำนองคลองธรรม

“การปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ” หมายความว่า การเรียกค่าตอบแทนโดยมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่หรือเพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการ แม้เนื้อหาการปฏิบัติหน้าที่จะเป็นไปโดยถูกต้องก็ตาม

๓. เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ที่มิควรได้

ประโยชน์ หมายความว่า สิ่งที่เป็นผลดีหรือเป็นคุณ หรือผลที่ได้ตามต้องการ ประโยชน์อาจจะเป็นทรัพย์สิน เงินทองหรือการอื่นใดที่เป็นผลได้ตามความต้องการ โดยมีจำต้องเป็นทรัพย์สิน เช่น ประโยชน์ในการได้สิทธิบางอย่างหรือได้รับบริการเป็นพิเศษ เป็นต้น โดยจะต้องเป็นประโยชน์ที่ไม่มีสิทธิที่จะได้รับโดยชอบธรรม

การหาประโยชน์ที่จะเป็นความผิดนี้จะต้องมีการอาศัยหรือให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ราชการไปใช้ประโยชน์ด้วย การหาประโยชน์กับอำนาจหน้าที่ต้องมีส่วนสัมพันธ์กัน

ประโยชน์ที่มิควรได้ หมายถึง ประโยชน์ที่ไม่มีสิทธิโดยชอบธรรมที่จะได้รับ

๔. ตัวอย่างของการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ราชการ

๔.๑ จากหน้าที่ราชการที่จะต้องปฏิบัติ เช่น ฉ้อโกง ปลอมแปลง ยักยอก ขโมย กลั่นแกล้ง ช่มชู้ให้ผู้อื่นเกรงกลัว/เกรงใจ บังคับ/ขืนใจผู้ใต้บังคับบัญชา รวบอำนาจ ไม่มอบหมายงาน ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามความเหมาะสม ริดไถจากผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อซื้อตำแหน่ง/เลื่อน

ตำแหน่ง แต่งตั้ง/เลื่อนชั้นเฉพาะพวกพ้องของตน ปูนบำเหน็จรางวัลแต่เฉพาะพวกพ้องของตน เป็นต้น

๘.๒ จากการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ เช่น ไม่ลงโทษผู้กระทำความผิดที่เป็นพวกพ้อง ลงโทษเฉพาะคนที่ไม่ใช่พวกพ้อง ลงโทษเกินฐานความผิด ไม่รายงานข้อเท็จจริง ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ

๘.๓ เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ที่มีควรได้ เช่น เรียกรับเงิน/เรียกสินบน/เรียกของกำนัล ช่วยเหลือสมัครพรรคพวกหรือเครือญาติ ปกปิดความผิดให้พวกพ้อง จัดทำเอกสารเท็จเพื่อให้ตนเองหรือพรรคพวกได้รับประโยชน์ ผูกขาดค้าขายแต่กับพรรคพวก ใช้อำนาจหน้าที่เบียดบังเอาผลประโยชน์

๙. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๙.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งจากบุคคลหรือหน่วยงานใด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นผู้รับเรื่องจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดภายในระยะเวลา โดยแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการ ดังนี้

การยื่นและเสนอเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนอาจเป็นในนามบุคคล เครือข่าย องค์กร หน่วยงานหรือคณะบุคคลใดก็ได้ โดยการยื่นเรื่องอาจมี ๒ รูปแบบ กล่าวคือ

๑) เป็นหนังสือ กรณีการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการที่จะได้รับการแก้ไขปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ การร้องเรียนโดยวิธีนี้ ผู้ร้องเรียนต้องทำเป็นเอกสารหรือหนังสือด้วยลายลักษณ์อักษรระบุถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการที่จะร้องเรียนให้ชัดเจนและละเอียดที่สุด ให้แจ้งชื่อ ที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่หน่วยงานจะสามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ หากมีเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องควรแนบมาพร้อมกัน

๒) ด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่สามารถจัดทำเป็นเอกสารหรือหนังสือได้ ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้บันทึก รายการเรื่องร้องเรียน โดยอธิบายถึงเหตุที่ต้องการที่จะร้องเรียน ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนและสิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน โดยให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อหรือพิมพ์ลายมือชื่อไว้

การรับและส่งเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะต้องออกใบรับเรื่องร้องเรียนหรือออกหนังสือตอบรับภายในไม่เกิน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับ

เรื่องร้องเรียน และจะต้องเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับตามสายการบังคับบัญชา ภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาวินิจฉัยสั่งการ ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาอาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริง หาข้อมูลเพิ่มเติม หรือลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบหาพยานหลักฐาน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ การแก้ไข หรืออาจจะตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือคณะทำงานเพื่อทำงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้มีการเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับตามสายการบังคับบัญชา จนกระทั่งถึงผู้บริหารสูงสุดหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐแล้ว เมื่อผู้บริหารสูงสุดหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐพิจารณาวินิจฉัยสั่งการอย่างไร ผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งจะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกรณี สรุปเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งหากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ จะต้องจัดทำหนังสือชี้แจงเหตุผลความจำเป็นต่อผู้บริหารสูงสุดหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐเพื่อเรียนให้ทราบ ทั้งนี้ ถ้าในระหว่างการดำเนินการ ผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะถอนเรื่องร้องเรียนจะต้องมีหนังสือและลงลายมือชื่อแจ้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ถอนเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

การรายงาน/สรุปผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินการผ่านผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับตามสายการบังคับบัญชาจนกระทั่งถึงผู้บริหารสูงสุดหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ โดยจะต้องประกอบไปด้วยสาระสำคัญ เช่น ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน พฤติการณ์หรือเหตุการณ์หรือการกระทำที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ความเดือดร้อนเสียหายที่เกิดขึ้น ผู้ได้รับผลกระทบ พยานหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และร่างหนังสือตอบเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการเสนอให้ผู้บริหารท้องถิ่นหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐทราบ และลงนาม

๙.๒ แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลวัดโบสถ์มีแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑) ควรมีการศึกษาทำความเข้าใจกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติต่อเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดเพื่อความเป็นมาตรฐาน

๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง เอกสารพยานหลักฐานเกี่ยวกับข้อเท็จจริงที่ได้มีการร้องเรียนอย่างละเอียด ถี่ถ้วนและรอบคอบที่สุด

๓) สรุปประเด็นเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา พร้อมทั้งระบุกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หนังสือสั่งการ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับกรณีเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้ประกอบการพิจารณา

๔) พิจารณาชั้นความลับก่อนแจ้งไปยังบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ต้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน รวมถึงพยานที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุด และประทับตรา ลับ ในเอกสารทุกแผ่น

๕) กรณีการร้องเรียนซึ่งเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด จะต้องปกปิดชื่อที่สุดและข้อมูลของผู้ร้องเรียนก่อนที่จะทำการสำเนาเอกสาร หรือกรณีที่เป็นการกล่าวหาที่เป็นภัยร้ายแรงต่อผู้ร้องเรียนเป็นอย่างมาก จะต้องคัดย่อรายละเอียด พิมพ์ขึ้นใหม่แล้วประทับตรา ลับ ในเอกสารทุกแผ่น เนื่องจากอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเรียน ส่วนเอกสารคำร้องต้นฉบับจะต้องเก็บไว้อย่างดีที่สุดเพื่อมิให้ข้อมูลอันจะก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใดรั่วไหล

๖) ประเมินว่าเรื่องที่ร้องเรียนนั้นมีมูลน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องเรียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ไว้ ควรจะต้องโทรกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและเพื่อยืนยันว่าผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลที่ได้กระทำการร้องเรียนจริง เพราะอาจมีกรณีแอบอ้างชื่อหรือกลั่นแกล้งกัน จะต้องสอบถามเบื้องต้นว่าบุคคลที่สนทนาด้วยเป็นผู้ที่ได้ทำการร้องเรียนจริงหรือไม่ และได้ร้องเรียนเรื่องอะไร ไม่ควรที่จะบอกประเด็นหรือเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนให้กับคู่สนทนาทราบก่อน

๗) ส่งเรื่องไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตามประเด็นการร้องเรียน เพื่อให้จัดทำข้อมูล ข้อเท็จจริง เอกสารพยานหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

การตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑) พิจารณาลักษณะเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน เช่น ประกอบอาชีพใด มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนอย่างไร เป็นนักวิชาการ ชาวบ้าน ผู้เดือดร้อน แกนนาน ผู้นำชุมชน ภาควิชาเครือข่าย ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้แทน หรือผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเลย เป็นต้น

๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่ามีประเด็นหลักที่สำคัญคืออะไร ตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกทาง รวมทั้งเอกสารพยานหลักฐานประกอบ เพื่อวิเคราะห์ว่าผู้ร้องเรียนมีจุดประสงค์ต้องการให้ดำเนินการอย่างไร

๓) ค้นหาพยานหลักฐานและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานหรือบุคลากรในหน่วยงาน เช่น เอกสารโครงการ บันทึกการประชุม เอกสารการเงิน เอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ

๔) หากมีผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่มีความรู้เฉพาะในด้านนั้นๆ เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน โดยอาจจะจัดเป็นการประชุมลับ เพื่อให้ได้คำตอบ คำแนะนำ หรือข้อยุติของปัญหาเรื่องร้องเรียนนั้น

๕) ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตอบข้อร้องเรียน โดยจะต้องมีการจัดทำรายงาน การถ่ายภาพประกอบ การเก็บเอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในทุกๆ ครั้ง หากมีเหตุการณ์หรือการพบปะพูดคุยอย่างใด ๆ ในขณะนั้นก็ให้มีการบันทึกเนื้อหาและลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การจัดทำเอกสาร

เมื่อได้มีการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องจัดทำเอกสารเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแต่ละเรื่องเป็นกรณีๆ ไป โดยในเอกสารให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

- ๑) ต้นเรื่องของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) ชื่อและตำแหน่งหน้าที่ของผู้ถูกร้องเรียน
- ๓) เรื่องที่ถูกร้องเรียน โดยสรุปทั้งจากต้นเรื่องและจากการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๔) คำชี้แจงจากผู้ถูกร้องเรียนหรือส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน
- ๕) เหตุผลในการพิจารณาทั้งการเสนอต่อผู้บังคับบัญชาและคำวินิจฉัยสั่งการของผู้บังคับบัญชา
- ๖) บทบัญญัติของกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หนังสือสั่งการ มติคณะรัฐมนตรีที่ยกขึ้นอ้างอิงและเกี่ยวข้องกับกรณี

การตอบหนังสือร้องเรียน

ควรเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ประเด็นเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน ตอบให้ตรงประเด็น ไม่เปิดประเด็นใหม่ สั้น กระชับให้ได้ใจความที่สำคัญ โดยต้องระบุถึงการดำเนินการที่ได้กระทำ เหตุผลประกอบด้วยบทกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หนังสือสั่งการ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับกรณี เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบถึงเหตุผลในการกระทำเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน โดยจะต้องพึงระลึกไว้เสมอว่าเป็นการตอบในนามภาพลักษณ์โดยรวมของหน่วยงาน จึงไม่ควรที่จะตอบในเชิงที่ก่อให้เกิดผลเสียมากยิ่งขึ้น และจะต้องระมัดระวังอย่างยิ่งในการให้ข้อมูลในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับประเด็น และไม่ควรแนบเอกสารที่ไม่จำเป็นกับกรณี

ระยะเวลา

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมถึงการตอบหนังสือร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ และหน่วยงานจะต้องเร่งดำเนินการให้ทันภายในกำหนดเวลา หากเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมีความซับซ้อนหลายประเด็น ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้พยานหลักฐานหรือเอกสารจำนวนมาก จะต้อง

รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบและจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นว่าอยู่ระหว่างการดำเนินการ

การตอบทเรียน

มีการนำประเด็นบทเรียนต่างๆ ระหว่างการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ มาตอบทเรียน วิเคราะห์ถึงข้อเสอแนะที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รัดกุมมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการลดจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๓ แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

๑) ควรมีการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน/รายงานการประชุม/รายงานผลการดำเนินการ/รายงานความก้าวหน้าต่อผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับตามสายการบังคับบัญชา อย่างถูกต้อง สม่าเสมอและเป็นระบบ รวมถึงบันทึกภาพเพื่อแสดงภาพประกอบในการปฏิบัติงานซึ่งใช้เป็นหลักฐานการปฏิบัติงาน

๒) ควรมีการวิเคราะห์ประเด็นปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน รวมถึงความเสี่ยงในการก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันและอาจนำไปสู่เรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาจากคำบอกเล่า หรือการตั้งข้อสังเกตของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เช่น ผู้นำชุมชน ชาวบ้านในพื้นที่ ภาคิเครือข่ายองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น และพิจารณาจากผลการสำรวจความคิดเห็นหรือความพึงพอใจ รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าอาจจะมีเรื่องที่ไม่ถูกต้องในกระบวนการปฏิบัติงานนั้นๆ

ข้อควรปฏิบัติ

๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนราชการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานตามตำแหน่งของตน ซึ่งได้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน

๒) ถ้าเรื่องใดมีผลประโยชน์ทับซ้อน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรจะเป็นกลางมากที่สุด หรือมิฉะนั้นจะต้องระบุเหตุผล ความจำเป็นไว้อย่างชัดเจนเพื่อลดข้อครหาและความเสี่ยงในการเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) การดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณใดๆ ควรดำเนินการตามมติคณะกรรมกร (ถ้าหากมี) และมีพยานหลักฐานที่แสดงได้ว่าได้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หนังสือสั่งการ มติคณะรัฐมนตรี อย่างเคร่งครัดแล้ว

๔) ห้ามใช้เอกสารปลอมหรือทำเอกสารอันเป็นเท็จไม่ว่าแต่ส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมด

๕) ในการปฏิบัติงานทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรภายนอกจะต้องมีการลงลายมือชื่อและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนที่รับรองความถูกต้องของผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้เกี่ยวข้องด้วยทุกครั้ง

๖) เจ้าหน้าที่ทุกส่วนราชการจะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนภายในกรอบที่กฎหมายกำหนด วางตัวให้เหมาะสมเพื่อภาพลักษณ์ที่ดี หลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งและความไม่ยุติธรรม เอนเอียงต่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด โดยให้บริการประชาชนทุกคนทุกคนอย่างดีและเท่าเทียมกัน

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
 - ๒) ระบุวัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - ๓) ระบุข้อเท็จจริง/พฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสอย่างชัดเจน โดยระบุว่า มีข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานอย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
 - ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
 - ๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ
 - ๖) เป็นเรื่องที่มีมูลเหตุตามความเป็นจริง มิได้เป็นการกลั่นแกล้ง หรือสร้างกระแส หรือสร้างข่าวอันเป็นเท็จเพื่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือต่อหน่วยงาน
 - ๗) เป็นเรื่องที่เกิดความไม่ชอบธรรม ไม่ยุติธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้องตามอำนาจหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
 - ๘) เรื่องใดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนในสาระสำคัญ ไม่เพียงพอที่จะสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เทศบาลตำบลวัดโบสถ์จะยุติเรื่อง
 - ๙) ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๙.๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่มีพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
 - ๙.๒) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ๙.๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งไม่เกี่ยวกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
 - ๙.๔) เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งแห่งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันซึ่งไม่เกี่ยวกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๑. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ การติดต่อด้วยตนเอง ณ อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

๑๑.๒ ทางไปรษณีย์ กรุณาส่ง สำนักงานเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ เลขที่ ๙๙๙ หมู่ ๑ ถนนพิษณุโลก-เด่นชัย ตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๑๖๐

๑๑.๓ ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ <https://www.watbot.go.th/home>

๑๑.๔ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : saraban@watbot.go.th

๑๑.๕ ทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๖๑๐๙๗

๓๑.๖ ทางโทรสาร ๐๕๕-๓๖๑๓๔๔

๑๑.๗ ทางผู้รับฟังความเห็น ณ อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

๑๑.๘ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ Facebook Fanpage สำนักงานเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก URL : <https://www.facebook.com/watbot.municipality> หรือทางแอปพลิเคชัน LINE Official Account : <http://nav.cx/hCxOoXy>

๑๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อที่จะได้วินิจฉัยสั่งการ ภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคคลหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง หากได้รับมอบหมาย

๓) นำข้อวินิจฉัยสั่งการมาดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานผลการดำเนินการและจัดเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ

๑๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่มีการร้องเรียนเข้ามายังเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ผ่านทางช่องทางต่างๆ ตามข้อกำหนด ดังนี้

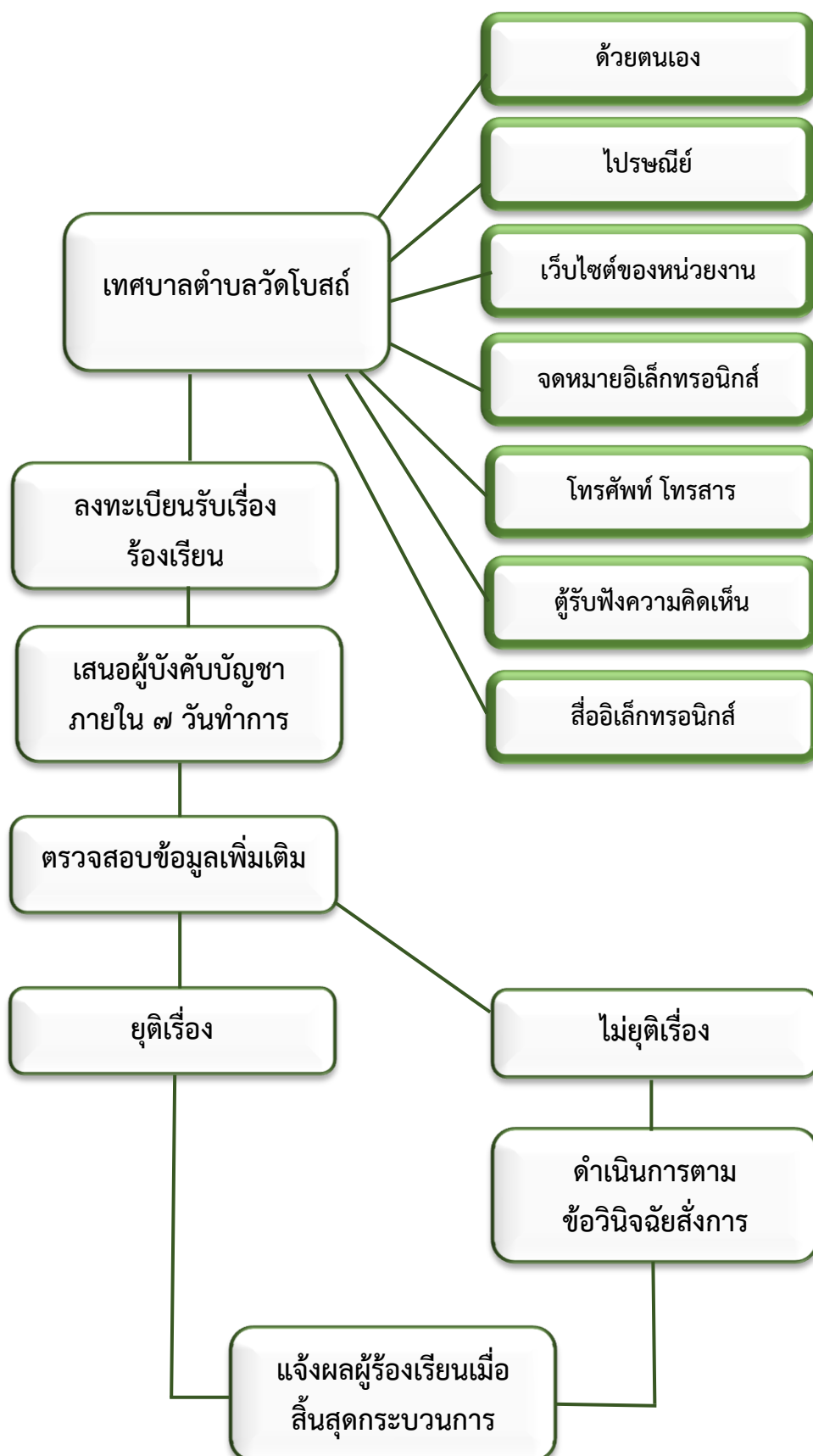
ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ด้วยตัวเอง	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
เว็บไซต์ของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
โทรศัพท์ โทรสาร	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ผู้รับฟังความเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๔. การบันทึกข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) มีการกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียดสำคัญ คือ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๒) ในทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ได้รับเรื่องจะต้องบันทึกไว้ในสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกครั้ง

๑๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก



แบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวัดโบสถ์

ด้วยข้าพเจ้า.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

.....

ในการนี้ ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ปล. การให้ข้อมูลรายละเอียดที่ชัดเจน ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ
 ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียนของท่าน