



คู่มือปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลราชูฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ด

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแ
สด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลรัชฎา จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือ
สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการ
ทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเทศบาลตำบลรัชฎา ทั้งนี้ การจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทาง
ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วย
ความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

งานนิติการ เทศบาลตำบลรัชฎา

สารบัญ

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

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลรัฐภูวามจึงได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส สร้างค่านิยม วัฒนธรรมสุจริตให้เกิดขึ้นในสังคมอย่างยั่งยืน และเพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลรัฐภูวาเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส กรณีการเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลรัฐภูวา เพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถแก้ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงถึงมาตรการ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่แสดงหรือเผยแพร่ให้กับประชาชน หรือเจ้าหน้าที่ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงข้อเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓.หน้าที่ความรับผิดชอบ

๓.๑ รับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส การทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลรัฐสภา

๓.๒ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๓ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน

๔.บทนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างในเทศบาลตำบลรัฐสภา

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือเป็นการทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ ข้อบังคับ คำสั่งผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรี แบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม คือไม่เป็นไปตามทางที่ถูกที่ควร อย่างใดอย่างหนึ่ง

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้กำหนด

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

๕. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๕.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลรัชฎา ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๕.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน โดยใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ระบุ วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
- (๒) ชื่อ-สกุล และที่อยู่ผู้ร้องเรียน
- (๓) ชื่อหน่วยงานหรือชื่อ-สกุล ของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๔) ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ และการกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

- (๕) คำขอของเรื่องร้องเรียน
- (๖) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)ฯ

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) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://www.rasada.go.th/index.php>

(๔) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ saraban@rasada.go.th

(๕) หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๗๖๕๒-๕๗๗๙-๘๕ ต่อ ๒๐๖

หมายเลขโทรสาร ๐-๗๖๕๒-๕๗๘๘

(๖) Facebook เทศบาลตำบลรัฐฯ จังหวัดภูเก็ต

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบที่เข้ามายังเทศบาลตำบลรัฐฯ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	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. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๘.๑ ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลรัฐฯ

๘.๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ โดยบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ของเทศบาลตำบลรัฐฯ

๘.๓ เจ้าหน้าที่ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๘.๔ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณียุติเรื่อง ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑.) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒.) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๓.) ติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นระยะ และ
รายงานผู้ร้องเรียนทราบจนกว่าจะแล้วเสร็จ

๘.๕ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานการสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

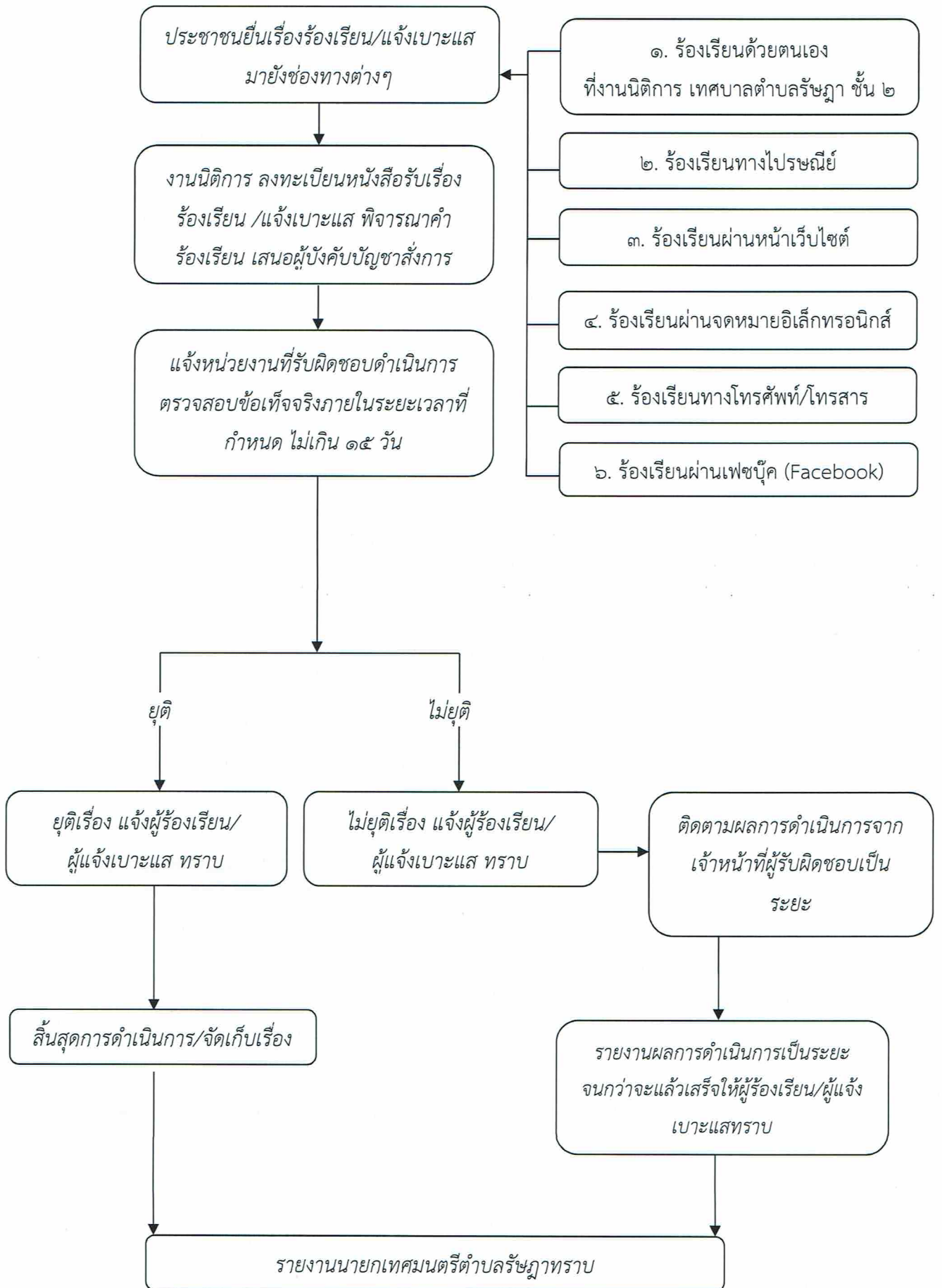
๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับ
ข้อร้องเรียน

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลรัฐสภา

๑๐. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน โดยรายงานให้นายกเทศมนตรี
ตำบลรัฐสภาทราบ เพื่อจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

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

*ข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ