

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลบ้านใหม่
ตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ
จังหวัดลำปาง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เป็นไปด้วยความเป็นธรรม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จนได้ข้อยุติ และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อไป

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
เทศบาลตำบลบ้านใหม่

สารบัญ

เรื่อง	หนา
คำนำ	
สารบัญ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคูมือ	๑
ขอบเขตการดำเนินงาน	๑
คำจำกัดความ	๑
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	๒
ชองทางการร้องเรียนเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
หลักเกณฑ์และรายระเอียดในการร้องเรียน	๔
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๕
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียนการทุจริต	

หลักการและเหตุผล

ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดวิสัยทัศน์“ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต (Zero Tolerance and Clean Thailand)” กำหนดพันธกิจหลักเพื่อสร้างวัฒนธรรมการต่อต้านการทุจริต ยกระดับธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทุกภาคส่วน และปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบ ให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล ผ่านยุทธศาสตร์ชาติ ๖ ด้าน ได้แก ๑) สร้างสังคมที่ไมทนต่อการทุจริต ๒) ยกระดับเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต ๓) สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย ๔) พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก ๕) ปฏิรูปกลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต และ ๖) ยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การปฏิรูปกลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต ซึ่งมุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนากลไกและกระบวนการต่างๆ ของการปราบปรามการทุจริตทั้งระบบ ให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับตั้งแต่การปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการปราบปรามการทุจริต การปฏิรูปกลไกและกระบวนการในการสอบสวนและไตสวน การปรับปรุงและบูรณาการขั้นตอนและกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว การคุ้มครองพยานและผู้แจ้งเบาะแสในการทุจริต

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อการดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งแสและเรื่องร้องเรียนประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากชองทางการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่างๆ

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด หลักเกณฑ์ ระเบียบ และกฎหมายที่กำหนด

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจงเบาะแส

ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคูมือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำหรับเจาหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

คำจำกัดความ

“การทุจริตในภาครัฐ”หมายความว่า กระทำทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

(๑) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๒) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๓) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๔) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนด

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลบ้านใหม่จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุดและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชนในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ช่องทางการร้องเรียน

๓.๑ ร้องเรียนด้วนตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ๕๒๑๔๐

๓.๒ ทางไปรษณีย์ ส่งถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านใหม่ เลขที่ ๙๙๙ หมู่ ๖ ต.วังเหนือ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง ๕๒๑๔๐

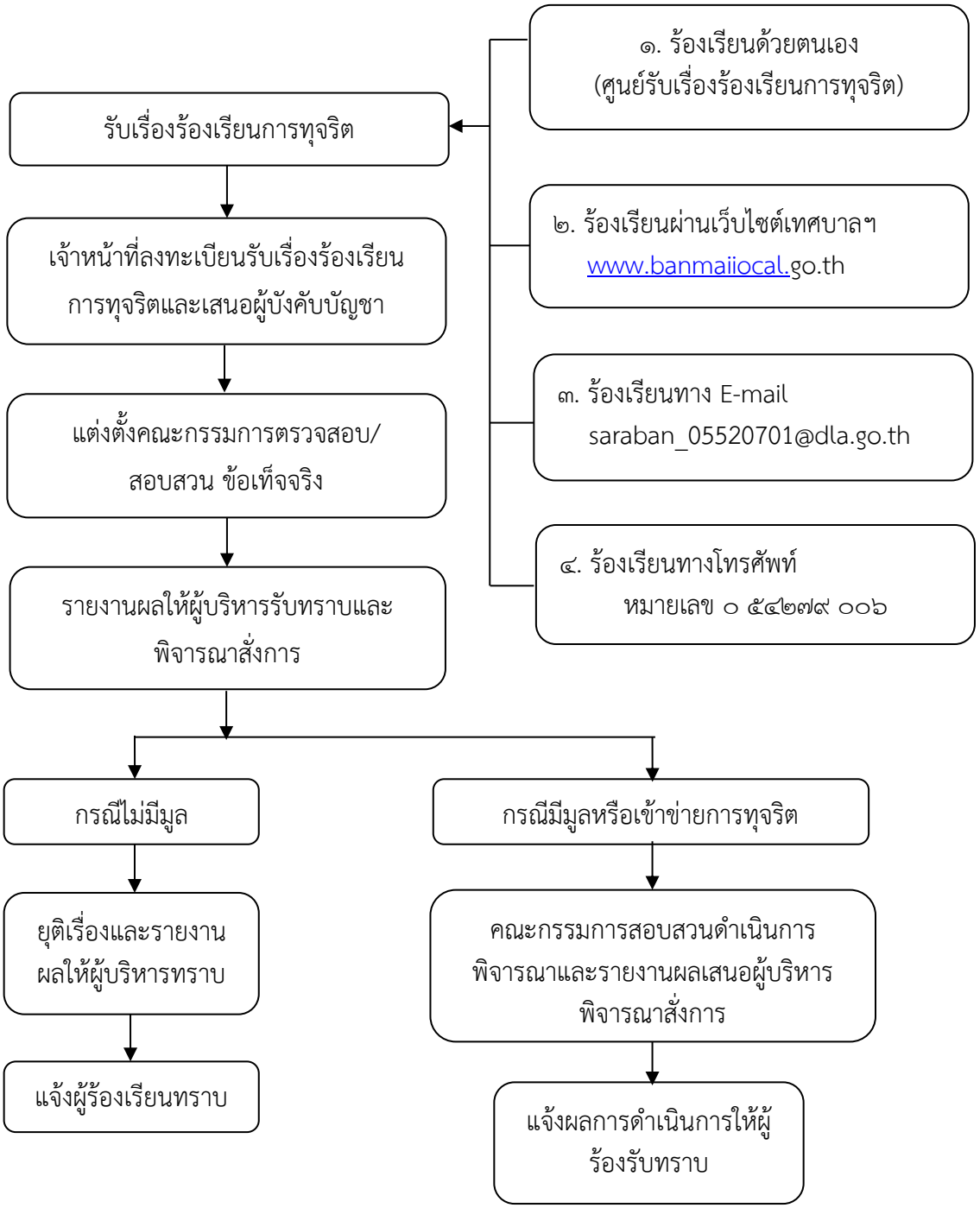
๓.๓ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๔๒๗๙ ๐๐๖ โทรสาร ๐ ๕๔๒๗๙ ๓๓๙

๓.๔ เว็บไซต์ www.banmaiiocal.go.th

๓.๕ E-mail saraban_05520701@dla.go.th

๓.๖ Facebook : banmailocal@yahoo.com

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกิดสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล ไม่ใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๑.๓ เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑.๓.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ หรือข้อมูลติดต่อกลับ

๑.๓.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๑.๓.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

๑.๓.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๑.๓.๕ ลายมือผู้ร้องเรียน

๑.๓.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๑.๓.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑.๕ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

๑.๕.๑ ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

๑.๕.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ

๑.๕.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑.๓

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านใหม่เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ทำการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด **ภายในไม่เกินห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง**

๓. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใด ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียน**แก้ไขภายในสามวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง** ถ้าเห็นว่าข้อมูลที่ไม่สมบรูณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้อง หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้องร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตเท่าที่จะสามารกระทำได้

๔. กรณีผู้บริหารเทศบาลเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง หรือมอบหมายดำเนินตามคำสั่งนั้น

๕. กรณีที่คณะกรรมการได้ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูลให้ยุติเรื่องและรายงานให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ**ภายในสามวันทำการ**

๖. กรณีที่คณะกรรมการได้ตรวจสอบแล้วพบว่ามีมูลให้ดำเนินการพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงโดย**ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่คณะกรรมการรับเรื่อง** ว่ามีการกระทำทุจริตประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่

๗. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๘ ให้คณะกรรมการฯงานผลการสอบสวนต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อพิจารณาภายในสามวันทำการนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ

๙ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด **ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสามวันทำการ**

๑๐ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของเทศบาลให้ดำเนินการดังนี้

(๑) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีผู้ที่ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริต

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
เทศบาลตำบลบ้านใหม่
อ.วังเหนือ จ.ลำปาง ๕๒๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านใหม่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านใหม่พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ดังนี้.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด
๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

.....

(.....)