



คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานนิติการ
เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลสำโรงใหม่
อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์



คำนำ

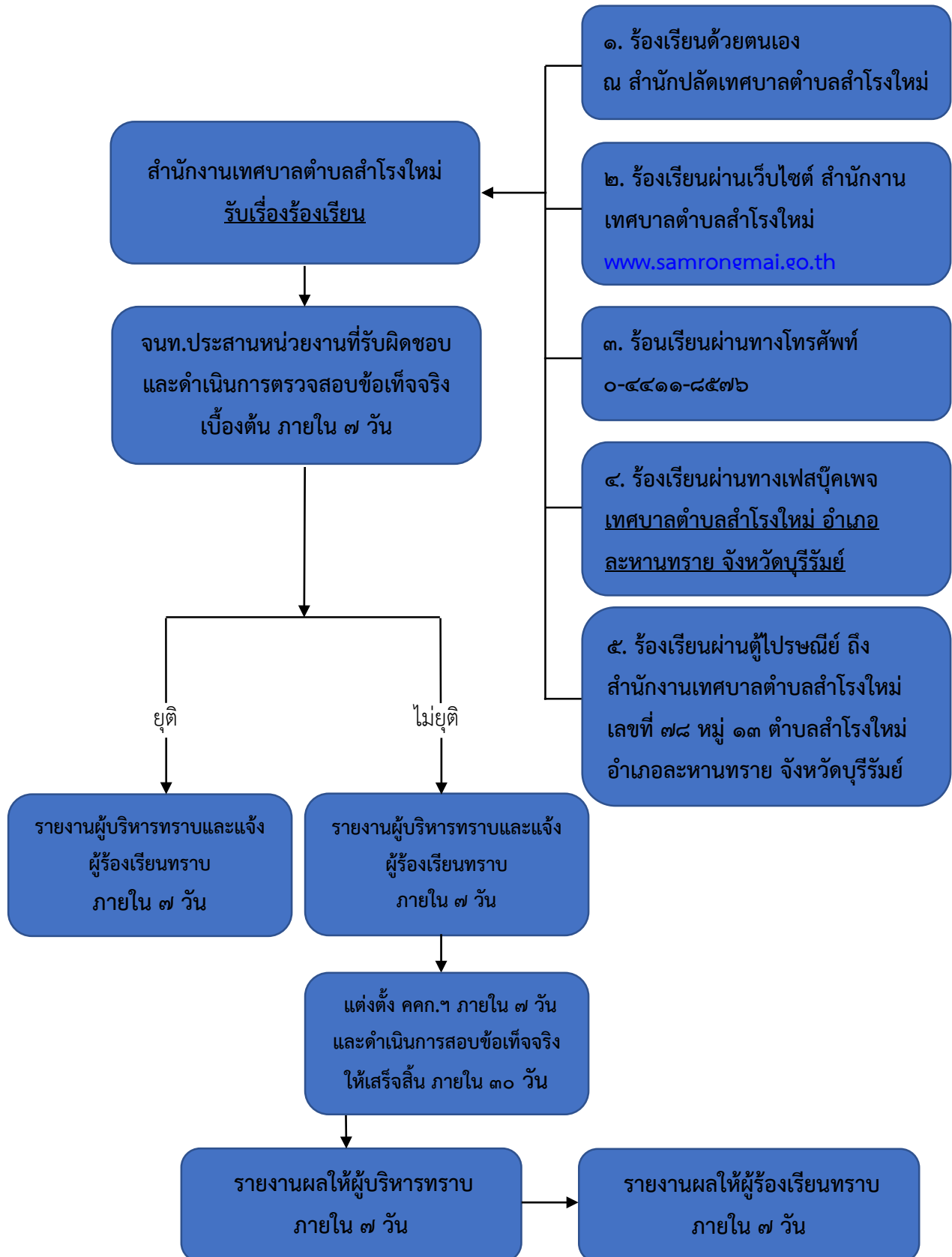
คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสำโรงใหม่ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสำโรงใหม่ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
๑	แผนผังจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๑
๒	บทนำ (หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง)	๒
๓	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๓
๔	ขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาดำเนินงาน	๔ - ๕
๕	ตารางสรุปช่องทางการรับเรื่องและการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๖
๖	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ภาคผนวก
๗	คำแนะนำ : รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนควรรู้	ภาคผนวก

บทที่ ๑

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



บทที่ ๒ บทนำ

๒.๑ หลักการและเหตุผล

สำนักงานเทศบาลตำบลลำไ้ใหม่ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลลำไ้ใหม่

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลลำไ้ใหม่ ทั้ง ๕ ช่องทาง

ช่องทางที่ ๑ สำนักงานเทศบาลตำบลลำไ้ใหม่ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

ช่องทางที่ ๒ โทร ๐-๔๔๑๑-๘๕๗๖ ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.samrongmai.go.th

ช่องทางที่ ๔ ทางเฟสบุ๊คเพจ เทศบาลตำบลลำไ้ใหม่ อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ถึง สำนักงานเทศบาลตำบลลำไ้ใหม่ เลขที่ ๗๘ หมู่

๑๓ ตำบลลำไ้ใหม่ อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๗๐

๒.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

๒.๓ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒.๓.๑ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒.๓.๒ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

บทที่ ๓

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๓.๑ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสำโรงใหม่

๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาดำเนินงาน

๔.๑ คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลลำไทรใหม่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ประพฤติชั่ว ประพฤติไม่ดี ไม่ซื่อตรง คดโกง ฉ้อโกง โดยใช้อุบายหรือเล่ห์เหลี่ยมหลอกลวงเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การประพฤติอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา หรือมติคณะรัฐมนตรี

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลลำไทรใหม่

๔.๒ ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลลำไทรใหม่ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ และนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่ลงรับในทะเบียนหนังสือรับ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เบื้องต้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๑) กรณีไม่มีมูลให้เรื่องยุติ รายงานผู้บริหารทราบทันที และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นเสร็จสิ้น

(๒) กรณีเรื่องไม่ยุติ

(๒.๑) ให้รายงานผู้บริหารทราบทันที และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

(๒.๒) ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วไม่อาจยุติเรื่องได้

(๒.๓) คณะกรรมการฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เสร็จสิ้น ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการฯ รับทราบคำสั่งแต่งตั้งฯ

(๒.๔) คณะกรรมการฯ จัดทำรายงานสรุปผลการสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บริหาร ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่การสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้น

(๒.๕) เจ้าหน้าที่แจ้งผลการสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ผู้บริหารลงนามรับทราบผลการสอบข้อเท็จจริง

๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานการดำเนินการติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้ผู้บริหารทราบ เป็นรายเดือน

๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๔.๕.๑ รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนฯ เสร็จสิ้น

๔.๕.๒ รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๔.๖ ส่วนงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ : งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลสำโรงใหม่

บทที่ ๕

ตารางสรุปช่องทางการรับเรื่องและการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๕.๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน	ส่วนงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบช่องทางการ รับเรื่องร้องเรียน
๑. สำนักปลัดเทศบาลตำบลลำโรงใหม่ (กรณี ร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวันทำการ (เว้นวันหยุดราชการ)	สำนักปลัดเทศบาล
๒. ทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๑๑-๘๕๗๖	ทุกวันทำการ (เว้นวันหยุดราชการ)	สำนักปลัดเทศบาล
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.samrongmai.go.th	ทุกวัน	สำนักปลัดเทศบาล
๔. ทางเฟสบุ๊คเพจ <u>เทศบาลตำบลลำโรงใหม่</u> <u>อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์</u>	ทุกวัน	สำนักปลัดเทศบาล
๕. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ถึง <u>สำนักงาน</u> <u>เทศบาลตำบลลำโรงใหม่ เลขที่ ๗๘ หมู่ ๑๓ ตำบล</u> <u>ลำโรงใหม่ อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์</u>	ทุกวัน	สำนักปลัดเทศบาล

๕.๒ ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ส่วนงานที่ รับผิดชอบ
๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทาง ต่างๆ และนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น	ภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่รับในทะเบียน หนังสือรับ	งานนิติการ /สำนักปลัดเทศบาล
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องและดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เบื้องต้น	ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	งานนิติการ
๓. กรณีไม่มีมูลให้เรื่องยุติ รายงานผู้บริหารทราบทันที และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ตรวจสอบ ข้อเท็จจริงเบื้องต้นเสร็จสิ้น	งานนิติการ
๔. กรณีเรื่องไม่ยุติ ให้รายงานผู้บริหารทราบทันที และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้ตรวจสอบ ข้อเท็จจริงเบื้องต้น	งานนิติการ
๕. แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง	ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ตรวจสอบ ข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วไม่อาจยุติเรื่องได้	งานนิติการ
๖. คณะกรรมการฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เสร็จสิ้น	ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ประธานคณะ กรรมการฯ รับทราบคำสั่งแต่งตั้งฯ	งานนิติการ
๗. คณะกรรมการฯ จัดทำรายงานสรุปผลการสอบ ข้อเท็จจริงเสนอผู้บริหาร	ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่การสอบ ข้อเท็จจริงเสร็จสิ้น	งานนิติการ
๘. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ร้องเรียน ทราบ	ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ผู้บริหารลงนาม รับทราบผลการสอบข้อเท็จจริง	งานนิติการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน.....เกิดวันที่.....อายุ.....ปี

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....

วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุวันที่.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....

เบอร์โทรศัพท์.....E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง) :

วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ :

รายละเอียด/พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ :

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

คำแนะนำ : รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนควรรู้

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ตามช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ๕ ช่องทางดังกล่าวข้างต้น โดยในการร้องเรียนควรมีรายละเอียดข้อมูลการร้องเรียน ดังนี้

๑) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้กล่าวหา

๒) ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา (หากมี)

๓) ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน และการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน (เฉพาะกรณีที่ร้องเรียนเป็นหนังสือ)

๕) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (หากมี) เป็นต้น