



คู่มือการปฏิบัติงาน

กรณีร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ
และฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่
ในหน่วยงานโดยทุจริต

เทศบาลตำบลท่าข้าม

อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กรณี ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ และฟ้อพ่นระเบียบ ข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยทุจริตฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ กรณีมีการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และฟ้อพ่นระเบียบ ข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และกระทำโดยฟ้อพ่นระเบียบ กฎหมายของเจ้าหน้าที่ให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลตำบลท่าข้าม จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

เทศบาลตำบลท่าข้าม

คู่มือการปฏิบัติงาน

กรณี ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยปัญหาเรื่องการทุจริตเป็นปัญหาสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ และเป็นภัยร้ายแรงสำคัญที่ทำลายความมั่นคงของชาติ การทุจริตเกิดจากหลายสาเหตุ ตัวแปรปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง คือ “ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐ” ซึ่งรัฐบาลปัจจุบันถือว่า การปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันเป็น “วาระแห่งชาติ” มีเป้าหมายสำคัญคือ “คนโกงรายเก่าจะต้องหมดไป คนโกงรายใหม่ต้องไม่เกิด และไม่เปิดโอกาสให้มีการโกงในทุกวงการ” การดำเนินการทุกอย่างจึงต้องมีใช่เป็นเพียงแนวนโยบาย แต่ต้องลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง เป็นรูปธรรมในทุกระดับ และต้องมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ มีกลไกในการลงโทษและการบังคับใช้กฎหมาย ประกอบกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

เทศบาลตำบลท่าข้าม จึงเห็นความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กรณี ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๖ ขึ้น เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน กรณี การร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ การฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริตของเทศบาลตำบลท่าข้าม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินการให้เกิดเป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่/ การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ

๒.๔ เพื่อให้ความสำคัญ และสร้างมาตรการที่ชัดเจนในการป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างจริงจัง ต่อไป

/๓. เจ้าหน้าที่...

คู่มือการปฏิบัติงาน

กรณีร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบและฝ่าฝืนระเบียบ
ข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๓. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ประกอบด้วย

- (๑) นักจัดการงานทั่วไป เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องฯ
- (๒) เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องฯ
- (๓) ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบฯ

ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องและแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไปยังผู้บริหารของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาสั่งการ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และแจ้งผู้ถูกร้องเรียนเพื่อทราบ และชี้แจงข้อเท็จจริงประกอบ ตลอดจนดำเนินการประสาน ติดตาม เรื่องร้องเรียนฯ จนเสร็จกระบวนการ

๔. ช่องทางการร้องเรียน ประกอบด้วย ๖ ช่องทาง ดังนี้

- ๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกเทศมนตรีตำบลท่าข้าม หรือ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าข้าม ๑๒๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
- ๔.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๘- ๕๗๓-๕๑๑ ต่อ ๑๑๗
- ๔.๓ ร้องเรียนทางจดหมายหรือเป็นหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลท่าข้าม ที่อยู่ ๑๒๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๕๑๓๐
- ๔.๔ ร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ e-mail : saraban_๐๕๒๔๐๔๐๓@dla.go.th
- ๔.๕ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าข้าม www.thakam.go.th
- ๔.๖ ร้องเรียนผ่านโซเชียลเน็ตเวิร์ค เฟสบุ๊กเพจ เทศบาลตำบลท่าข้าม

๕. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

- ๕.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบฯ เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามช่องทางในข้อ ๔. ให้เสนอเรื่องถึงนายกเทศมนตรีตำบลท่าข้าม ต่อไป
- ๕.๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบฯ ประสานสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง หาแนวทางแก้ไขปัญหาร้องเรียนดังกล่าว
- ๕.๓ เมื่อนายกเทศมนตรีตำบลท่าข้าม สั่งการให้ สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น ให้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ให้ผู้แต่งตั้งทราบโดยเร็วที่สุด พร้อมทั้งสรุปความเห็นและข้อเสนอแนะในกรณีดังกล่าว
- ๕.๔ หากพบกรณีมีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำการโดยทุจริตอย่างเคร่งครัด และดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุด

/๖. หลักเกณฑ์...

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสดชัดเจน

(๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด

(๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/ หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/ สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๒ ข้อร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๖.๔ เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) คำร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) คำร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาสิ้นสุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

(๔) คำร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

/๗. ระยะเวลา...

คู่มือการปฏิบัติงาน

**กรณีร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบและฝ่าฝืนระเบียบ
ข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต**

๗. ระยะเวลา/ ขั้นตอน การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๗.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และพิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

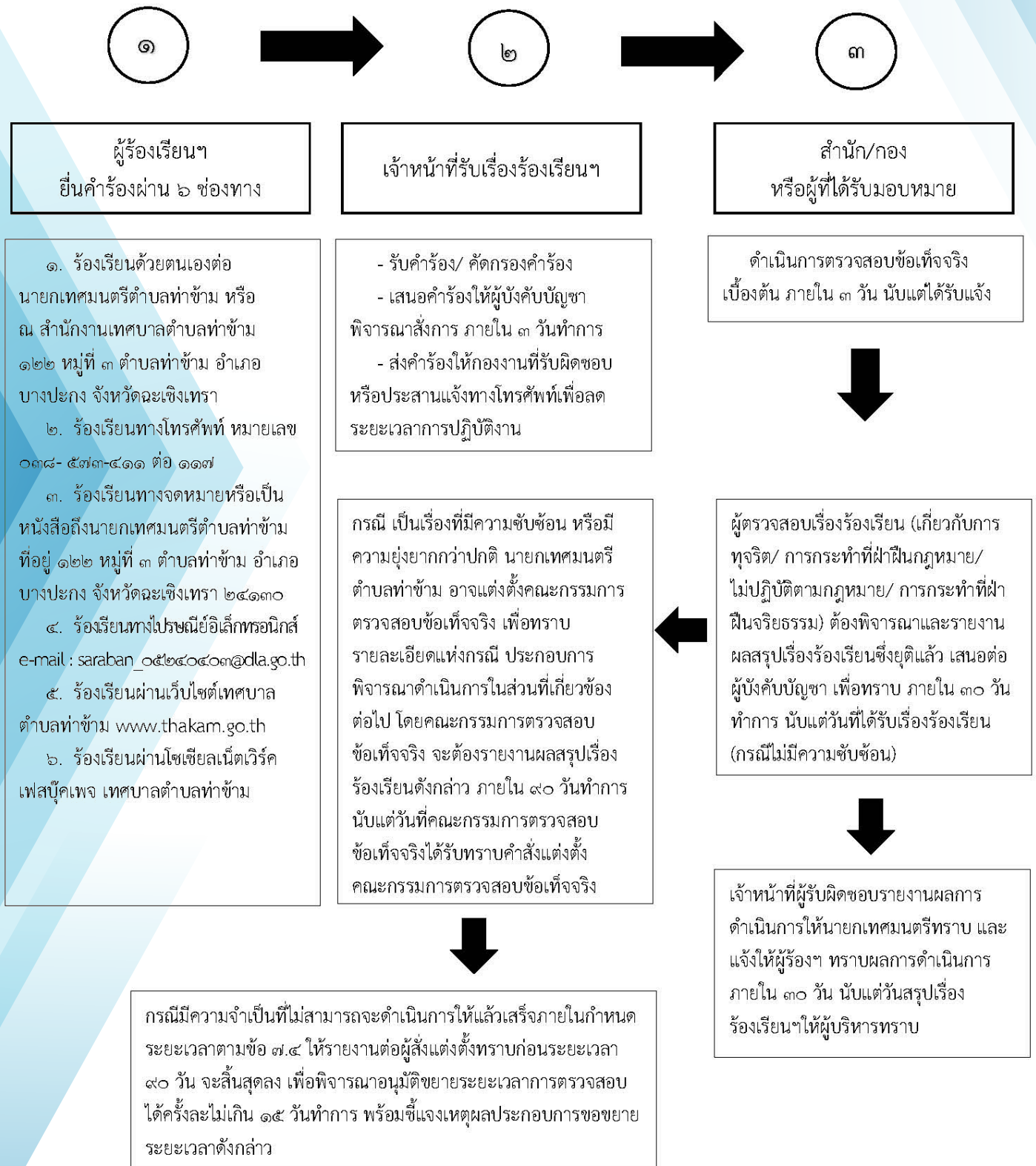
๗.๒ สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการกรณีดังกล่าว ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

๗.๓ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต/ การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/ การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว เสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบ ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (กรณีไม่มีความซับซ้อน)

๗.๔ กรณี เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน หรือมีความยุ่งยากกว่าปกติ นายกเทศมนตรีตำบลท่าข้าม อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทราบรายละเอียดแห่งกรณี ประกอบการพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ภายใน ๙๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗.๕ กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๗.๔ ให้รายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งทราบก่อนระยะเวลา ๙๐ วัน จะสิ้นสุดลง เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบ ได้ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ พร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการขอขยายระยะเวลาดังกล่าว

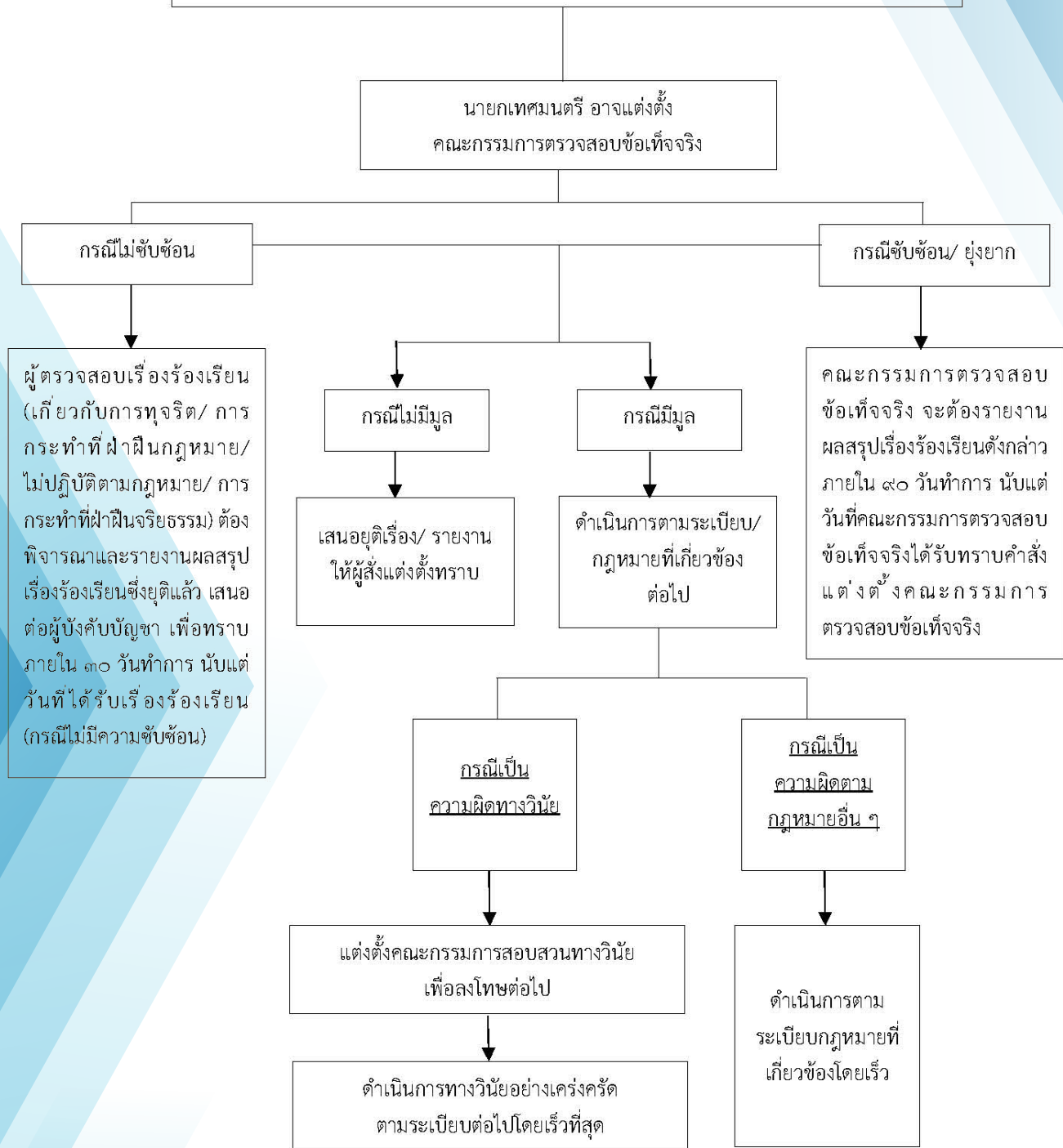
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต เทศบาลตำบลท่าข้าม



คู่มือการปฏิบัติงาน

กรณีร้องเรียน การทุจริตประพฤตมิชอบและฝ่าฝืนระเบียบ
ข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

ขั้นตอนการดำเนินการกับผู้กระทำการทุจริต ฝ่าฝืน
หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อกฎหมาย โดยทุจริต และมีการกระทำผิดทางวินัย



๘. ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

๘.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๘.๓ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๒

๘.๔ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๘.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๘.๖ กฎ ก.พ.ค.๑ ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘.๗ หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์

และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

คู่มือการปฏิบัติงาน

กรณีร้องเรียน การทุจริตประพฤตมิชอบและฝ่าฝืนระเบียบ
ข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต