



คู่มือ
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลอนายหอม

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลดอนยายหอมฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ

ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๔
การรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๔
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลตำบลดอนยายหอม

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ ซึ่งเทศบาลตำบลดอนยายหอม ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงจัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น โดยกำหนดให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยปฏิบัติตามคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลดอนยายหอม ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. สถานที่ตั้ง

๙๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นเทศบาลตำบลดอนยายหอม

๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอนยายหอม

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลดอนยายหอม มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลดอนยายหอม เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของเทศบาลตำบลดอนยายหอม

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อเทศบาลตำบลดอนยายหอม หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของเรียนส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดนครปฐม
เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เทศบาลตำบลดอนยายหอม
การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลดอนยายหอม
- ๒) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ เทศบาลตำบลดอนยายหอม เลขที่ ๙๙๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐)
- ๓) ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลดอนยายหอม
- ๔) ร้องเรียนทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลดอนยายหอม www.donyaihomm.go.th หัวข้อ “แจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต”

๘. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ดำเนินการคัดแยก วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และชี้แจงผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๕) แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามความก้าวหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน
- ๗) เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๙.๑.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรของเทศบาลตำบลดอนยายหอมในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๙.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกลั่นแกล้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลและต้องมีหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนพยานหลักฐานที่แน่นอน

๙.๒ ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ และต้องประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

๙.๒.๑ ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ผู้ร้องเรียน

๙.๒.๒ ชื่อ - นามสกุล ของผู้ถูกกล่าวหาหรือร้องเรียน

๙.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้อง

๙.๒.๔ ระบุวัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

๙.๒.๕ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๙.๓ กรณีการร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็นหรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๙.๔ เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

๙.๔.๑ ข้อร้องเรียนมิได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร

๙.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๙.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๙.๒

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังเทศบาลตำบลอนนทยายหอม จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑.๑.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกเทศมนตรีตำบลอนนทยายหอม ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑.๑.๒ กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลอนนทยายหอม เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ก็ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

-๔-

๑.๑.๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งนำความเห็นเสนอผู้บริหารท้องถิ่น ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลดอนยายหอมสั่งยุติเรื่อง

๑.๑.๔ ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมและให้การคุ้มครองพยานที่เกี่ยวข้อง

๑.๑.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวนต่อนายกเทศมนตรีตำบลดอนยายหอมตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

๑๒. การรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใดให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ที่เทศบาลตำบลดอนยายหอม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนยายหอม

ข้าพเจ้าอายุปี

อยู่บ้านเลขที่หมู่ที่ตำบลอำเภอ

จังหวัดโทรศัพท์อาชีพ

เลขประจำตัวประชาชนออกโดยวันออกบัตร

วันหมดอายุ มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริต/ร้องเรียนการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เทศบาลตำบลดอนยายหอม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/ร้องเรียนการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวนชุด
- ๒)จำนวนชุด
- ๓)จำนวนชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)