



คู่มือการปฏิบัติงาน

กรณีร้องเรียน

การทุจริตประพฤติมิชอบ

และการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมาย
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

เทศบาลตำบลหารเทา

อำเภอปากพะยูน จังหวัดปัตตานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีมีการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการขอร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ และการกระทำโดยฝ่าฝืนระเบียบ กฎหมายของเจ้าหน้าที่ให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลตำบลหารเทา จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

เทศบาลตำบลหารเทา

คู่มือการปฏิบัติงาน
กรณีร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมาย
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๑. หลักการและเหตุผล

ตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตเป็นอย่างมาก การทุจริตเป็นภัยร้ายแรงสำคัญที่ทำลายความมั่นคงของชาติ การทุจริตเกิดจากหลายสาเหตุ ตัวแปรปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือ “ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐ” ซึ่งรัฐบาลปัจจุบันถือว่าการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันเป็น “วาระแห่งชาติ” มีเป้าหมายสำคัญคือ “คนโกงรายเก่าจะต้องหมดไป คนโกงรายใหม่ต้องไม่เกิด และไม่เปิดโอกาสให้มีการโกงในทุกวงการ” การดำเนินการทุกอย่างจึงต้องมีใช้เป็นเพียงแนวนโยบายแต่ต้องลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นรูปธรรมในทุกระดับและต้องมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ มีกลไกในการลงโทษและการบังคับใช้กฎหมาย ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

เทศบาลตำบลหารเทา จึงเห็นความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานขึ้น เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนกรณีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต ของเทศบาลตำบลหารเทา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตของเจ้าหน้าที่/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

๔. เพื่อให้ความสำคัญ และสร้างมาตรการที่ชัดเจนในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างจริงจังต่อไป

๓. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ฯ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย

๑. นิติกร เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องฯ
๒. เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องฯ
๓. ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิยมชอบฯ

ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องและแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ไปยังผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อพิจารณาสั่งการ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และแจ้งผู้ถูกร้องเรียนเพื่อทราบและชี้แจงข้อเท็จจริงประกอบกรณี ตลอดจนดำเนินการประสานติดตามเรื่องร้องเรียนฯ จนเสร็จสิ้นกระบวนการ

๔. ช่องทางการร้องเรียน ประกอบด้วย ๖ ช่องทาง ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกเทศมนตรี หรือ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหารเทา ๑๑๕ หมู่ที่ ๗ ตำบลหารเทา อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๒๐
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๔ - ๖๗๖๐๙๘ ต่อ ๑๑
๓. ร้องเรียนทางจดหมายหรือหนังสือ ถึงนายกเทศมนตรี ที่อยู่ เทศบาลตำบลหารเทา ๑๑๕ หมู่ที่ ๗ ตำบลหารเทา อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๒๐
๔. ร้องเรียนทางจดหมายหรือหนังสือถึงนายกเทศมนตรี ทางโทรสาร หมายเลข ๐๗๔-๖๗๖๐๙๘ ต่อ ๒๓
๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลหารเทา (<http://www.hamthao.go.th>)
๖. ร้องเรียนผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น เฟสบุ๊ก

๕. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิยมชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ฯ โดยทุจริต

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ฯ เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ตามข้อ ๔ เสนอเรื่องถึงนายกเทศมนตรีตำบลหารเทาต่อไป
๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ฯ ประสานกองงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
๓. เมื่อนายกเทศมนตรีตำบลหารเทา สั่งการให้กองงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นให้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ให้ผู้สั่งแต่งตั้งทราบโดยเร็วที่สุด พร้อมทั้งสรุปความเห็นและข้อเสนอแนะในกรณีดังกล่าว
๔. หากพบกรณีมีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำการโดยทุจริตโดยเคร่งครัด และดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุด

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗. ระยะเวลา/ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และพิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ วัน ทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องแจ้งเรื่องร้องเรียน

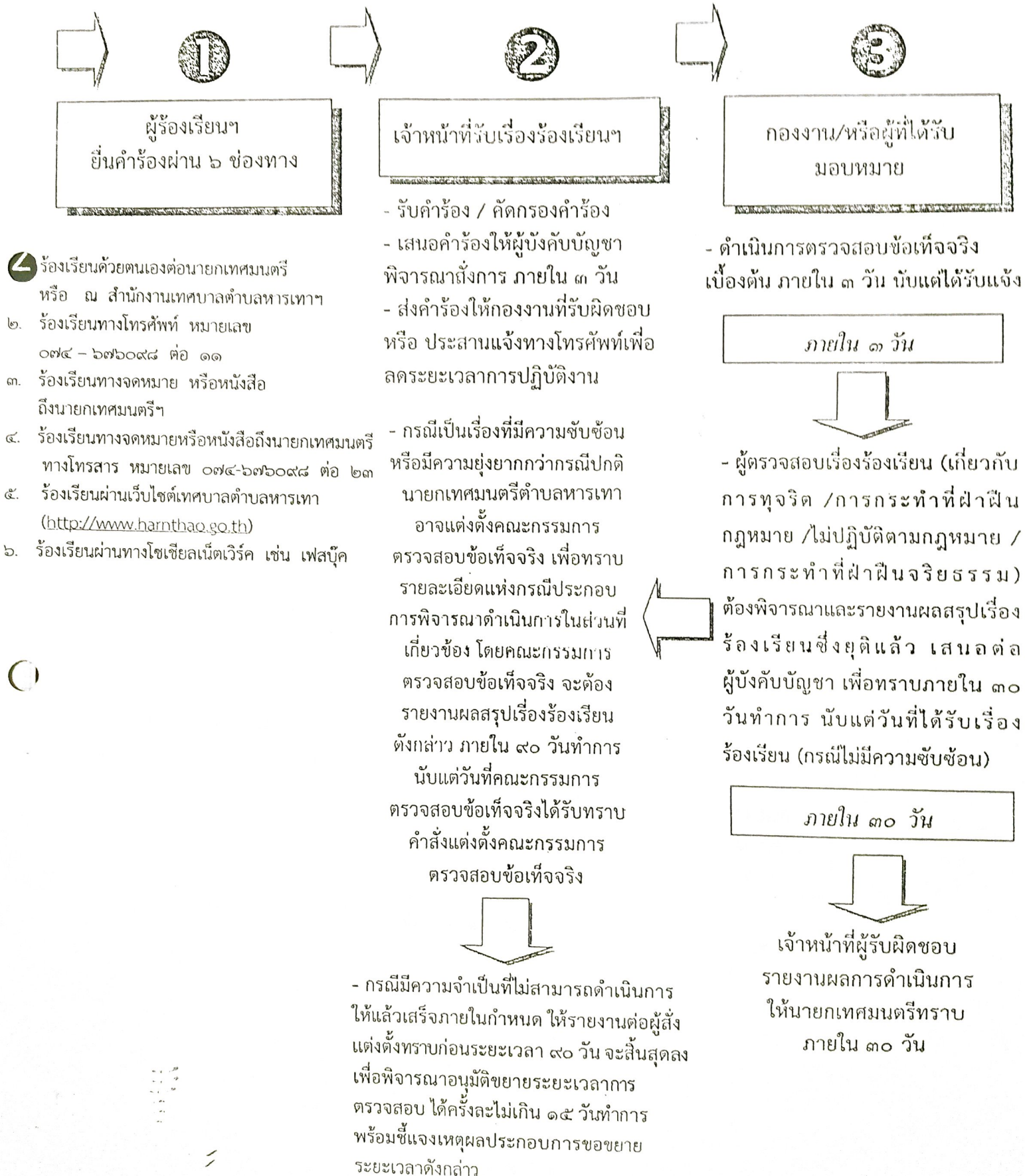
๒. กองงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการกรณีดังกล่าวต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ

๓. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต/การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติ ตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้วเสนอต่อ ผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (กรณีไม่มีความซับซ้อน)

๔. กรณีเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน หรือมีความยุ่งยากกว่ากรณีปกติ นายกเทศมนตรีตำบล ทหารเทา อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทราบรายละเอียดแห่งกรณี ประกอบการ พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องรายงานผลสรุป เรื่องร้องเรียนดังกล่าว ภายใน ๙๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. กรณีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ตาม ข้อ ๔ ให้รายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งทราบก่อนระยะเวลา ๙๐ วัน จะสิ้นสุดลง เพื่อพิจารณาอนุมัติขยาย ระยะเวลาการตรวจสอบ ได้ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ พร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการขอขยาย ระยะเวลาดังกล่าว

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



ขั้นตอนการดำเนินการกับผู้กระทำการ
ทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม
ระเบียบ/กฎหมายโดยทุจริต
และมีการกระทำผิดทางวินัย

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งคณะกรรมการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริง

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้ง
คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีไม่ซับซ้อน

กรณีซับซ้อน/ยุ่งยาก

- ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
(เกี่ยวกับการทุจริต / การกระทำ
ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย / ไม่ปฏิบัติตาม
กฎหมาย / การกระทำที่ฝ่าฝืน
จริยธรรม) ต้องพิจารณาและ
รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่ง
ยุติแล้ว เสนอต่อผู้บังคับบัญชา
เพื่อทราบภายใน ๓๐ วันทำการ
นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
(กรณีไม่มีความซับซ้อน)

กรณีไม่มีมูล

เสนอยุติเรื่อง/
รายงานให้ผู้สั่ง
แต่งตั้งทราบ

กรณีมีมูล

ดำเนินการ
ตามระเบียบ/
กฎหมาย
ที่เกี่ยวข้อง
ต่อไป

คณะกรรมการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง จะต้องรายงาน
ผลสรุปเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
ภายใน ๙๐ วันทำการ นับแต่
วันที่คณะกรรมการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง ได้รับทราบ
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีเป็น
ความผิด
ทางวินัย

แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย
เพื่อลงโทษต่อไป

ดำเนินการ
ทางวินัยอย่าง
เคร่งครัดตาม
ระเบียบต่อไป
โดยเร็วที่สุด

กรณีเป็น
ความผิด
ตามกฎหมาย
อื่นๆ

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมาย
ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว