



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลบึงไผ่
อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี



คำนำ

เทศบาลตำบลเบิกไพร มีภารกิจงานตามหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ตำบลเบิกไพรในหลายภารกิจ จึงมีประชาชนมาติดต่อราชการ หรือยื่นคำร้องขอในกิจการต่าง ๆ ต่อเจ้าหน้าที่ในสังกัดตามแต่ละภารกิจงานจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ หรือยื่นคำร้องขอในกิจการต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน โดยปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน

คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลเบิกไพรได้ประกาศเจตนารมณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต โปร่งใส nderับของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ตอบแทนการปฏิบัติหน้าที่ และกำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับถือปฏิบัติตามเจตนารมณ์ที่ประกาศไว้อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง ทั้งเทศบาลตำบลเบิกไพรได้ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในหลักการต่อต้านการทุจริตมาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม เทศบาลตำบลเบิกไพรได้กำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับประชาชนผู้พบเห็นหรือทราบข้อมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นการกระทำของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบิกไพร โดยเป็นช่องทางและกระบวนการแยกต่างหากจากการร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทั่วไป ดังนั้น จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับปฏิบัติงานกรณีมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบิกไพร โดยการปฏิบัติงานกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบิกไพรนั้น จะแตกต่างจากเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการขอรับคำปรึกษาทางกฎหมายที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ทั้งนี้ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบิกไพร มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และเรื่องดังกล่าวได้รับการปฏิบัติและตอบสนองอย่างเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติราชการตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบิกไพร เป็นไปตามตามหลักคุณธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลเบิกไพร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. วัตถุประสงค์การจัดทำ	๑
๒. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	๒
๓. หลักเกณฑ์ของเรื่องที่สามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๓
๔. กระบวนการปฏิบัติงาน	๕
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบิกไพร	๖
๖. ช่องทางการยื่นหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
๗. แบบหนังสือร้องเรียน	๘



วัตถุประสงค์การจัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดของเทศบาลตำบลเบิกไพร โดยจัดให้มีขั้นตอนการดำเนินการแยกต่างหากจากการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามภารกิจงานต่าง ๆ และเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบิกไพรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นการป้องปรามเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบิกไพรในการอาศัยอำนาจหน้าที่ของตนสำหรับกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้ตนเองหรือบุคคลอื่นได้ประโยชน์ที่มิควรได้

๓. เพื่อให้ผู้รับบริการตามภารกิจงานของเทศบาลตำบลเบิกไพร หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบิกไพร ได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และของเทศบาลตำบลเบิกไพร

๔. เพื่อสร้างความมั่นใจในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้แก่ผู้รับบริการตามภารกิจงานของเทศบาลตำบลเบิกไพร หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบิกไพร

๕. เพื่อพิทักษ์ปกป้องสิทธิของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลตำบลเบิกไพร

๖. เพื่อเป็นการดำรงรักษาไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ คุณธรรม จรรยาในตำแหน่งหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบิกไพร



บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

นายกเทศมนตรีตำบลเบ็ญไพรได้ประกาศเจตนารมณ์ “สุจริต โปร่งใส เทศบาลตำบลเบ็ญไพรใสสะอาด งดรับ งดให้ของขวัญ ของกำนัลทุกชนิดเพื่อตอบแทนการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy)” โดยคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบ็ญไพรจะปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย งดรับของขวัญของกำนัลเพื่อตอบแทนการปฏิบัติหน้าที่

ในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่นั้น เทศบาลตำบลเบ็ญไพรได้จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยทุกส่วนราชการในสังกัดได้มีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ กิจกรรม มาตรการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ในเรื่องของการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ทั้งนี้ เทศบาลตำบลเบ็ญไพรได้ปฏิบัติ กำกับ และติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลเบ็ญไพรมาโดยตลอด

ในส่วนของการดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่นั้น เมื่อปรากฏกรณีที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบ็ญไพรได้ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จะมีการตรวจสอบและดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ผู้กระทำผิด โดยได้มีการดำเนินการทางวินัย การลงโทษทางวินัย และการดำเนินคดีตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ ในการปฏิบัตินั้นเป็นไปโดยอำนวยความสะดวกให้กับทุกฝ่าย



หลักเกณฑ์ของเรื่องที่สามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบิกไพร หรือพบเห็นโดยมีพยาน หลักฐานว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบิกไพรมีพฤติกรรมกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑.๑ กรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่สุจริตหรือเที่ยงธรรม เพื่อให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดได้ประโยชน์ที่มิควรได้

๑.๒ กรณีเจ้าหน้าที่ได้อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยตำแหน่งหน้าที่ราชการของตน ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อหาประโยชน์ที่มิควรได้ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น

๑.๓ กรณีเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ที่มิควรได้

๑.๔ กรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการล่าช้าเกินสมควร จนเป็นเหตุให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดได้ประโยชน์ หรือเสียประโยชน์จากความล่าช้านั้น

๑.๕ กรณีการปฏิบัติหรือกระทำการใดนอกเหนืออำนาจหน้าที่ราชการ เพื่อให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดได้ประโยชน์ที่มิควรได้ หรือเสียประโยชน์จากการนั้น

๒. เรื่องที่ร้องเรียนจะต้องเป็นเรื่องที่มีหลักฐานการกระทำความผิดเพียงพอที่จะดำเนินการพิจารณาตรวจสอบหรือเพียงพอจะเชื่อได้ว่ามีกรณีตามที่ร้องเรียนจริง โดยผู้ร้องเรียนจะต้องแสดงหลักฐานหรือพยานที่ชัดเจนประกอบเรื่องหรือหนังสือร้องเรียน

๓. หนังสือร้องเรียนจะต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ อ่านแล้วสามารถเข้าใจความได้ ไม่คลุมเครือ และจะต้องระบุข้อมูลอันถือเป็นสาระสำคัญ ดังนี้

๓.๑ ชื่อ - นามสกุล, หมายเลขประจำตัวประชาชน, ที่อยู่อาศัยตามรายการทะเบียนราษฎร หรือที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้, หมายเลขโทรศัพท์ หรือ e-mail ของผู้ร้องเรียน พร้อมแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นซึ่งมีเลขประจำตัวประชาชนที่ทางราชการออกให้

๓.๒ ผู้ร้องเรียนจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือร้องเรียน และสำเนาเอกสารประกอบหนังสือร้องเรียนทุกแผ่น

๓.๓ ชื่อ - นามสกุล ตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๔ พฤติการณ์การกระทำของเจ้าหน้าที่ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน, วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุแห่งการร้องเรียน, ความเดือดร้อนหรือความเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้นั้น, การกล่าวอ้างหลักฐาน พยานเอกสาร ภาพถ่าย พยานวัตถุต่าง ๆ หากมีการกล่าวอ้างพาดพิงถึงพยานบุคคลใด จะต้องระบุถึงพยานบุคคลที่กล่าวอ้างให้ชัดเจน

๔. เรื่องร้องเรียน...

๔. เรื่องร้องเรียนที่จะไม่รับไว้พิจารณา

๔.๑ หนังสือร้องเรียนที่ไม่ได้ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๔.๒ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเลื่อนลอย คลุมเครือ ไม่ชัดเจน หรือเรื่อง πουผู้ร้องกล่าวอ้างโดยไม่มีพยานหลักฐานสนับสนุนเรื่องที่ร้องเรียนอย่างเพียงพอ หรือมีลักษณะใส่ความให้ร้ายโดยไม่มีพยานหลักฐานสนับสนุน

๔.๒ เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องไม่แสดงตัวตน หรือแนบหลักฐานแสดงตัวตนซึ่งสามารถใช้ตรวจสอบได้ตามกฎหมายอย่างชัดเจน



กระบวนการปฏิบัติงาน

๑. ให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเบิกไพร โดยกำหนดให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอนเป็นข้อมูลข่าวสารลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการคุ้มครองป้องกันรักษาข้อมูลของผู้ร้อง พยาน และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. หากหนังสือร้องเรียนไม่สมบูรณ์ ให้เจ้าหน้าที่งานนิติการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนที่จะรับเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ ถ้าผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะแก้ไข ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และเสนอหนังสือร้องเรียนนั้นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงนายกเทศมนตรีตำบลเบิกไพร เพื่อพิจารณาว่าจะรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาหรือไม่

๓. เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนแล้ว ให้เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงนายกเทศมนตรีตำบลเบิกไพร

๔. กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลเบิกไพรเห็นว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลเพียงพอที่จะดำเนินการตรวจสอบต่อไปได้ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริง โดยคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงประกอบด้วยองค์คณะจำนวนอย่างน้อย ๓ คน ประธานคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงจะต้องมีตำแหน่งไม่ต่ำกว่าเจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา และมีนิติกรเป็นกรรมการและเลขานุการ ทั้งนี้ คณะกรรมการจะต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสียกับผู้ถูกกล่าวหา และไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ถูกกล่าวหา

๕. คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียนและพิจารณาไต่สวนให้ทราบข้อเท็จจริง พร้อมทำความเข้าใจเสนอนายกเทศมนตรีโดยสรุปว่า ผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดฐานทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือฐานความผิดอื่นใดหรือไม่ พร้อมอ้างอิงพยานหลักฐานและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องประกอบกัน หากไม่พบว่าผู้ถูกกล่าวหาผิดกรรมการกระทำความผิดใด ให้เสนอยุติเรื่อง

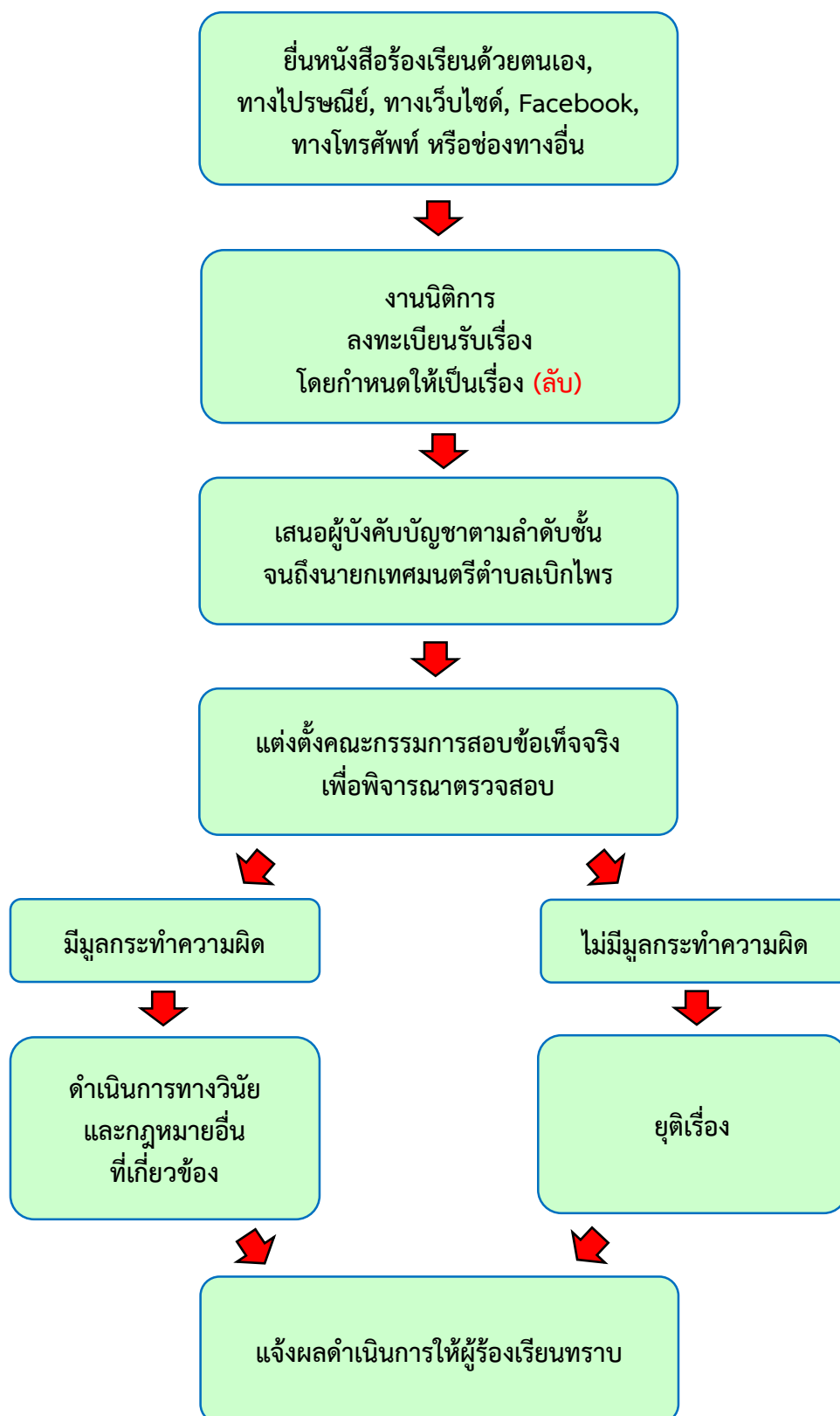
๖. คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงต้องดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้ง โดยหากมีเหตุจำเป็นที่ทำให้ไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลเบิกไพร เพื่อขอให้พิจารณาขยายระยะเวลาการสอบข้อเท็จจริงออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๗. เมื่อปรากฏผลการสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนมีพฤติกรรมการกระทำความผิดตามที่มีการร้องเรียน ให้ดำเนินการทางวินัยกับผู้กระทำความผิดและดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

๘. แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ โดยครั้งแรกภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และให้แจ้งผลดำเนินการสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่นายกเทศมนตรีตำบลเบิกไพรได้รับทราบและพิจารณาผลการสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด
เทศบาลตำบลเบิกไพร



ช่องทางการยื่นหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. ยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองที่งานนิติการ (ห้องกฎหมาย) ชั้นสอง อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลเบิกไพร
๒. ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ถึงนายกเทศมนตรีตำบลเบิกไพร ตามที่อยู่นี้ “สำนักงานเทศบาลตำบลเบิกไพร เลขที่ ๑๑๗ หมู่ที่ ๖ ตำบลเบิกไพร อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๑๐”
๓. ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเบิกไพร <http://www.berkprai.go.th> หัวข้อ “ติดต่อสอบถาม” หัวข้อย่อย “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต”
๔. แจ้งเรื่องผ่านช่องทางการส่งข้อความใน Facebook ของ “เทศบาลตำบลเบิกไพร” พร้อมหลักฐานภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อยืนยันตัวตนและใช้ในการประสานงานของเจ้าหน้าที่
๕. แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๒-๒๑๑๔๔๙ ต่อ ๓๑๑



หนังสือร้องเรียน
กรณีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเบิกไพรทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ

เขียนที่

.....

.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเบิกไพร

ข้าพเจ้า หมายเลขประจำตัวประชาชน
 อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ
 จังหวัด รหัสไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์

ขอเรียนต่อนายกเทศมนตรีตำบลเบิกไพรว่า (นาย/นาง/นางสาว)
 ตำแหน่ง มีพฤติกรรม การทุจริต การประพฤติมิชอบ ต่อหน้าที่
 ตามวัน เวลา และสถานที่เกิดดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความและเอกสารหลักฐานที่ได้กล่าวอ้างข้างต้นนั้น ไม่ได้เป็นการ
 ใส่ความให้ร้ายต่อบุคคลใด และเป็นไปตามความจริงทุกประการ จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน
 (.....)

ลงชื่อ ผู้รับเรื่องร้องเรียน
 (.....)

ตำแหน่ง

หมายเหตุ : สำเนาเอกสารแนบท้ายประกอบด้วย

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นคำร้อง หรือบัตรอื่นที่มีเลขประจำตัวประชาชน
 ซึ่งทางราชการออกให้
๒. สำเนาเอกสาร หรือหลักฐานที่ใช้ประกอบเรื่องที่ร้องเรียน