



คู่มือปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช



แจ้งข้อมูลร้องเรียนการทุจริต

ฝ่ายนิติการ
สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช

คำนำ

ด้วยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของแผนย่อยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยในระยะที่ ๒ ได้กำหนดให้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐผ่านเกณฑ์ (๘๕ คะแนนขึ้นไป) จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ เทศบาลนครนครศรีธรรมราชในฐานะหน่วยงานภาครัฐผู้เข้าร่วมการประเมินดังกล่าว เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นจากประชาชนผู้เข้ารับบริการและเพื่อให้การบริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส ปราศจากการทุจริตและอาศัยอำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เทศบาลนครนครศรีธรรมราชจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครศรีธรรมราช ให้ดียิ่งขึ้น

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช

บทที่ ๑

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของแผนย่อยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยในระยะที่ ๒ ได้กำหนดให้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐผ่านเกณฑ์ (๕๘ คะแนนขึ้นไป) จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชเป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงได้จัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สร้างความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

๒. นิยามศัพท์

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างในสังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือ ละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่ง หรือ หน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง หรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่าย หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการไม่ว่า การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตามและให้หมายความรวมถึงการประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดและขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่ มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล หรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๓. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๓.๑ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนและสร้างความน่าเชื่อถือและความโปร่งใสยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ผู้มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและสร้างเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

๒. ประสาน เรงรัดและกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑.๑ เรื่องที่จะสามารถนำมาร้องเรียนการทุจริต ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการ สืบสวน สอบสวน

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล(ถ้ามี)

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ได้ดังนี้

๕.๑ ประชาชนร้องเรียนด้วยตัวเอง

๕.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

๕.๓ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ โทร ๐-๗๕๘๐-๙๕๗๑

๕.๔ ร้องเรียนผ่านทาง E-mail : saraband_๐๓๘๐๐๑๐๒@dla.go.th

๕.๕ ช่องทางออนไลน์

-<http://www.nakhoncity.org/>

- Line @Nakhoncity

- Facebook ศูนย์ประชาสัมพันธ์ สำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครนครศรีธรรมราช รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

๒. ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตประพฤติมิชอบ

๓. บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาทราบในเบื้องต้นและพิจารณาในเบื้องต้น

๔. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ตรวจสอบข้อร้องเรียน ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาได้ สืบหาข้อเท็จจริง ว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้ง ทำความเห็นเสนอนายกเทศมนตรีนครนครศรีธรรมราช ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้น หรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีความผิดควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อ นายกเทศมนตรีนครนครศรีธรรมราชและยุติเรื่องและให้คณะกรรมการรายงานผลการสอบสวน ต่อนายกเทศมนตรี

นครนครศรีธรรมราช ภายใน ๓๐ วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุจำเป็นต้องเพิ่มระยะเวลาให้ดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๕. ในการพิจารณาไตสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการ อย่าลับและต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖. แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นครั้งแรก ภายใน ๑๕ วัน หากเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อนายกรัฐมนตรี เพื่อดำเนินการต่อไปและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอน หรือระยะเวลาพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

๗. ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครนครศรีธรรมราช รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสนอนายกรัฐมนตรีนครนครศรีธรรมราชและหากมีเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นที่ยุติ ให้แจ้งไปยังผู้ร้องเป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการ

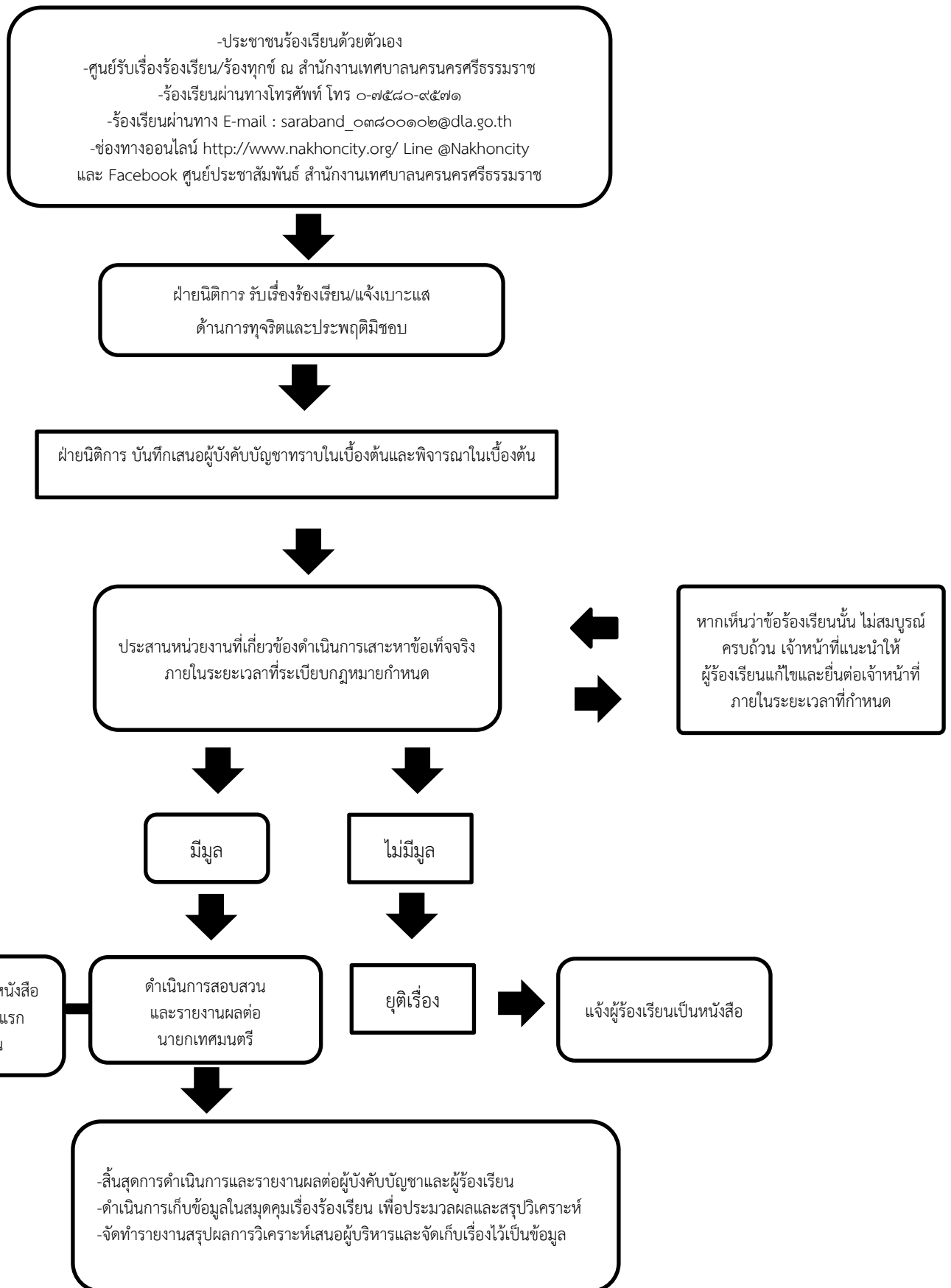
๘. ดำเนินการเก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อประมวลและสรุปวิเคราะห์

๙. จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้บริหารและจัดเก็บไว้เป็นข้อมูล

๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครนครศรีธรรมราช

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน*	หมายเหตุ
๑. ประชาชนร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดราชการ
๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราช	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดราชการ
๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ โทร ๐-๗๕๘๐-๙๕๗๑	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียนผ่านทาง E-mail : saraband_๐๓๘๐๐๑๐๒@dla.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๕. -ช่องทางออนไลน์ http://www.nakhoncity.org/ Line @Nakhoncity และ Facebook ศูนย์ประชาสัมพันธ์ สำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราช	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีนครนครศรีธรรมราช

ข้าพเจ้า อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อาชีพ.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ซอย.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี).....

.....

.....

.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวัน เวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ารับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ฉบับ

๒).....จำนวน.....ฉบับ

๓).....จำนวน.....ฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้กล่าวหา/ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

(หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุไว้ด้วย)