



คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

และประเพณีมิชอบของเจ้าหน้าที่

ของ

เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี



คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทราบหลักการ กระบวนการ ช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และนโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตของผู้บริหารเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

เทศบาลเมืองบางศรีเมือง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (ศูนย์ดำรงธรรม)
สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
งานนิติการ

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทนำ	๑
การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๓
ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ	๔
กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง	๕
ภาคผนวก	๖
- คำสั่งเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ศูนย์ดำรงธรรม) และแต่งตั้งคณะทำงานติดตามการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์	๗
- ประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เรื่อง กระบวนการและขั้นตอนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๘

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ให้สอดคล้องกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และนโยบายของรัฐบาล โดยใช้เป็นเครื่องมือใน การบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ มีประสิทธิภาพประสิทธิผล อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน

เทศบาลเมืองบางศรีเมือง จึงกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบหนังสือสั่งการที่ เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ภายในเทศบาลเมืองบางศรีเมืองเป็นไปทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม และมีมาตรฐานการจัดการภายใต้ หลักธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการ ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ มีประสิทธิภาพประสิทธิผล อำนวย ความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเป็นรูปธรรม

๓. เพื่อให้มีกระบวนการ ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และประชาชนได้รับ การบริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึงเรื่อง ที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ว่าปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือกระทำความผิดทางวินัย โดยกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เป็นความผิด และมีบทกำหนดโทษไว้ ที่ได้ยื่นผ่านทางช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ใน ๕ ช่องทาง

การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

บุคคลผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้วยถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - สกุล ชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน
๒. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องชัดเจนเพียงพอสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้ ระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) โดยต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล หากมีข้อเท็จจริง/ข้อมูลไม่ครบถ้วนเพียงพอ หรือไม่สามารถสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง/ข้อมูลเพิ่มเติมได้ จะยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล
๓. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องไม่มีลักษณะดังนี้
 - ๓.๑ เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์จะระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑
 - ๓.๒ เป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาคดีของศาล หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ๓.๓ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจหน้าที่ในการสืบสวนสอบสวนโดยตรง ทั้งนี้ ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาที่จะรับไว้พิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป

๔. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับแจ้งในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยปกปิดมิให้มีการเปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ หรือข้อมูลอย่างอื่นที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ พยานหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน พยาน หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ และห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด แล้วดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนว่ามีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด หากปรากฏว่าเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีมูลความจริงให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ต่อไป

๕. ในการดำเนินการตามขั้นตอนการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง หากปรากฏว่าผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบได้ให้ข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ทางราชการ ผู้นั้นพึงมีสิทธิได้รับประโยชน์ตอบแทนตามสมควรแก่ความชอบหรือประกาศเกียรติคุณแล้วแต่กรณีเป็นพิเศษ และหากภายหลังปรากฏว่าผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบได้แจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ถ้าผู้นั้นเป็นข้าราชการ พนักงานจ้าง ลูกจ้างประจำของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนนทบุรี ถ้าผู้นั้นเป็นข้าราชการของหน่วยงานของรัฐอื่นให้รายงานผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบ เพื่อใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าผู้นั้นเป็นบุคคลภายนอกและผู้เสียหายมีความประสงค์จะดำเนินคดีให้งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน เป็นผู้ช่วยเหลือในการให้คำแนะนำและปรึกษาทางคดี

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ การแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ และการติดตามผลการดำเนินการ ดังนี้

๑. จากส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือส่วนราชการอื่น และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือ

๒. ยื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตนเอง ที่กองวิชาการและแผนงาน และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือ

๓. เว็บไซต์ของเทศบาล <http://www.bangsrimuang.go.th> และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล

๔. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล (e-mail) Tbangsrimuang@gmail.com และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

๕. ไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เลขที่ ๗๗๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือ

ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้อง ไม่ว่าผู้ร้องจะร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบช่องทางใดก็ตาม ผู้ร้องสามารถสอบถามและติดตามผลการดำเนินการผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล ในหัวข้อ “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต” โดยกรอกรายละเอียดของเรื่องตามที่กำหนด หรือผู้ร้องจะขอให้แจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ตามช่องทางที่แสดงความประสงค์ไว้ก็ได้

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๒.๑ ข้อ ๒.๒ และข้อ ๒.๕ รับเรื่องวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการประกาศกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และช่องทางตามข้อ ๒.๓ และข้อ ๒.๔ รับเรื่องทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดการเรื่องในวันและเวลาราชการ

ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ใน ๕ ช่องทาง จากส่วนราชการหรือบุคคลผู้ยื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตัวเอง , เว็บไซต์ของเทศบาล , จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล และไปรษณีย์	๕ นาที	- กรณีจากส่วนราชการ หรือเขียน คำร้อง/หนังสือ และทางไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล - กรณีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์ เจ้าหน้าที่กองยุทธศาสตร์ฯ
๒.	ลงรับงานสารบรรณกลาง สำนักปลัดเทศบาล และส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐ นาที	งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล
๓.	รายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาสั่งการให้ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน	๑ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๔.	ตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ในทางลับหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน แล้วแต่กรณี	๗-๙ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๕.	รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้นพิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่ และทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการหรือความ คืบหน้าให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบาะแสหรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทราบในเบื้องต้น	ไม่เกิน ๓ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๖.	ติดตามผล/เร่งรัดการดำเนินการ และแจ้งผล การดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้ง เบาะแสหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เป็นระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุกระยะ ๑๕ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๗.	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอ ผู้บริหารทราบ (รายเดือน/รายปี)	๑ วัน/ ๓๐ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินการในเบื้องต้นไม่เกิน ๑๕ วัน

กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว
๒. คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ
๓. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๔. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒
๕. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๖. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
๗. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
๑๑. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘
๑๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๖ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย

ภาคผนวก



คำสั่งเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ที่ ๗๓๙ / ๒๕๖๖

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (ศูนย์ดำรงธรรม)
และแต่งตั้งคณะทำงานติดตามการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ สอบถามหรือการเสนอความคิดเห็นจากประชาชน และประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อสอบถาม ข้อคิดเห็นหรือตอบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง รวมถึงการติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (ศูนย์ดำรงธรรม) ขึ้น ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เป็นสถานที่บริการประชาชน โดยให้หัวหน้างานนิติการ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และแต่งตั้งคณะทำงานติดตามการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วยบุคคล ดังต่อไปนี้

- | | | |
|--|-------------------------|--------------------|
| ๑. นางทิพมล ลีพหามนธ์ | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๒. นางสุพานี ศิริสวัสดิ์ | หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป | คณะทำงาน |
| ๓. เจ้าหน้าที่/พนักงานจ้างที่ได้รับมอบหมาย | | คณะทำงาน |
| ๔. ว่าที่ ร.ต. ปุณณภพ บุญศรีสุวรรณ | หัวหน้างานนิติการ | คณะทำงาน/เลขานุการ |

โดยให้คณะทำงานฯ มีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ตามช่องทางต่าง ๆ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ติดตามและเร่งรัดการดำเนินการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละกอง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามผลการดำเนินการจนกว่าเรื่องจะยุติ

๓. ประเมินผลการดำเนินกระบวนการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน กรณีมีปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินการตามมาตรการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้นำเรื่องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เพื่อพิจารณาปรับปรุงมาตรการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบางศรีเมืองให้เหมาะสมต่อไป

๔. รายงานผลการดำเนินการ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้นายกเทศมนตรีเมือง
บางศรีเมืองทราบ

๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖



(นายณัฐพร แสงบัว)

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง



ประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

เรื่อง กระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

.....

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้การดำเนินการคุ้มครองผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจจะถูกคุกคามหรือถูกกลั่นแกล้งจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล รวมถึงผู้ถูกร้องเรียนอย่างไม่เป็นธรรม ในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จึงกำหนดกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. บุคคลผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้วยถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑.๑ ชื่อ - สกุล ชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน

๑.๒ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องชัดเจนเพียงพอสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้ ระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) โดยต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล หากมีข้อเท็จจริง/ข้อมูลไม่ครบถ้วนเพียงพอ หรือไม่สามารสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง/ข้อมูลเพิ่มเติมได้ จะยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล

๑.๓ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องไม่มีลักษณะดังนี้

๑.๓.๑ เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์จะระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑

๑.๓.๒ เป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาคดีของศาล หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๑.๓.๓ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจหน้าที่ในการสืบสวนสอบสวนโดยตรง ทั้งนี้ ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาที่จะรับไว้พิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป

๑.๔ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับแจ้งในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยปกปิดมิให้มีการเปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ หรือข้อมูลอย่างอื่นที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ พยานหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน พยาน หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มิหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ และห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด แล้วดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนว่ามีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด หากปรากฏว่าเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีมูลความจริงให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ต่อไป

๑.๕ ในการดำเนินการตามขั้นตอนการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง หากปรากฏว่าผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบได้ให้ข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

/แก่ทางราชการ...

แก่ทางราชการ ผู้ที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ตอบแทนตามสมควรแก่ความชอบหรือประกาศเกียรติคุณแล้วแต่กรณีเป็นพิเศษ และหากภายหลังปรากฏว่าผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบได้แจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ถ้าผู้นั้นเป็นข้าราชการ พนักงานจ้าง ลูกจ้างประจำของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนนทบุรี ถ้าผู้นั้นเป็นข้าราชการของหน่วยงานของรัฐอื่นให้รายงานผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบ เพื่อใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าผู้นั้นเป็นบุคคลภายนอกและผู้เสียหายมีความประสงค์จะดำเนินคดีให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เป็นผู้ช่วยเหลือในการให้คำแนะนำและปรึกษาทางคดี

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ การแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ และการติดตามผลการดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ จากส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือส่วนราชการอื่น และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือ

๒.๒ ยื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตนเอง ที่สำนักปลัดเทศบาล และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือ

๒.๓ เว็บไซต์ของเทศบาล <http://www.bangsrimuang.go.th> และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล/เป็นหนังสือ

๒.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล (e-mail) Tbangsrimuang@gmail.com และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

๒.๕ ไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เลขที่ ๗๗๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือ

ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้อง ไม่ว่าผู้ร้องจะร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบช่องทางใดก็ตาม ผู้ร้องสามารถสอบถามและติดตามผลการดำเนินการผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล ในหัวข้อ “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต” โดยกรอกรายละเอียดของเรื่องตามที่กำหนด หรือผู้ร้องจะขอให้แจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ตามช่องทางที่แสดงความประสงค์ไว้ก็ได้

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๒.๑ ข้อ ๒.๒ และข้อ ๒.๕ รับเรื่องวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการประกาศกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และช่องทางตามข้อ ๒.๓ และข้อ ๒.๔ รับเรื่องทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดการเรื่องในวันและเวลาราชการ

๓. ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

๖

(นายณัฏฐพร แสบัว)

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

เอกสารแนบท้ายประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ใน ๕ ช่องทาง จากส่วนราชการหรือบุคคลผู้มายื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตัวเอง , เว็บไซต์ของเทศบาล , จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล และไปรษณีย์	๕ นาที	- กรณีจากส่วนราชการ หรือเขียนคำร้อง/หนังสือ และทางไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล - กรณีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์ เจ้าหน้าที่กองยุทธศาสตร์ฯ
๒.	ลงรับงานสารบรรณกลาง สำนักปลัดเทศบาล และส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐ นาที	งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล
๓.	รายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาสั่งการให้ตรวจสอบ สืบสวนสอบสวน	๑ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๔.	ตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ในทางลับหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนแล้วแต่กรณี	๗-๙ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๕.	รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่ และทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบาะแสหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบในเบื้องต้น	ไม่เกิน ๓ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๖.	ติดตามผล/เร่งรัดการดำเนินการ และแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบาะแสหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุกระยะ ๑๕ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๗.	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารทราบ (รายเดือน/รายปี)	๑ วัน/ ๓๐ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินการในเบื้องต้นไม่เกิน ๑๕ วัน