

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต
และประพฤติมิชอบในระบบราชการ
สำหรับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองศิลา



รวบรวมและจัดทำโดย

นางวันสตรีนทร์ ธรรมวงศา ตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศิลา
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

เพื่อเป็นการกำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและหรือการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาลเมืองศีลา โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบทั้งเพื่อเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ในการกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ อันเป็นมาตรการเร่งรัดก่อนเข้าสู่กระบวนการทางวินัย/อาญา/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเป็นไปตามเจตนารมณ์ของผู้บริหารเทศบาลเมืองศีลาด้วย

งานรับเรื่องร้องทุกข์ โดยนางวันสรินทร์ ธรรมวงศา สังกัดสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศีลา จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติไม่ชอบในระบบราชการ ของเทศบาลเมืองศีลา เพื่อใช้สำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อันเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในการป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งในคู่มือนี้ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว ในการนี้ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองศีลา เจ้าหน้าที่ของรัฐ และระบบงานอันเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบมาตรการเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของระบบราชการ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้แก่ประชาชน



(นางวันสรินทร์ ธรรมวงศา)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

งานรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลเมืองศีลา



สารบัญ

	หน้า
- วัตถุประสงค์ /ขอบเขต/คำจำกัดความ/หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
- กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติไม่ชอบในระบบราชการ	๒
- เอกสารที่ใช้อ้างอิง	๔
- แบบฟอร์มที่ใช้	๔
- ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน	๔
- มาตรฐานงาน	
- ระบบติดตามและประเมินผล	๔
- เอกสารอ้างอิง	๔

ภาคผนวก

- แผนผังกระบวนการทำงานระบบงานสารบรรณ (รับ-ส่ง) เรื่องร้องเรียน
- แผนผังกระบวนการดำเนินการเมื่อมีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ
- หนังสือสั่งการอันเกี่ยวข้องกับมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

คู่มือการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต ประพฤติไม่ชอบในระบบราชการ

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐ ประชาชน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตประพฤติไม่ชอบในระบบราชการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย รวมถึงใช้เป็นมาตรการเร่งรัดก่อนเข้าสู่กระบวนการทางวินัย/อาญา/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีเมืองศีลา

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ

เช่น สำนักงานเทศบาลเมืองศีลา โทร ๐๔๓ ๒๔๖ ๕๐๕-๗ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของเทศบาลเมืองศีลา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง เนื่องจากการพบเห็นการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกเทศมนตรีเมืองศีลา : อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน

ปลัดเทศบาลเมืองศีลา : กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองทุกกอง : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดำเนินงาน

นิติกร : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดำเนินงาน

๕. กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติไม่ชอบ
ในระบบราชการ แยกเป็น

๕.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ (รับ-ส่ง) เรื่องร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์สำนักงานเทศบาลเมืองศีลา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

(๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

-รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

-รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ

การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวจ้างเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองศีลา ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

รายละเอียดเพิ่มเติมการขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ (รับ-ส่ง) เรื่องร้องเรียน (ตามแผนผังแนบท้ายภาคผนวก)

๕.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อมีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้ดำเนินการและให้ปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติมีนโยบายสำคัญและเร่งด่วนในการป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปอย่างโปร่งใส เทศบาลเมืองศีลาจึงกำหนดหลักเกณฑ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่มิชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เทศบาลเมืองศีลาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นและรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทยเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน (หมายถึงระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง) ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทยเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

/กรณีที่ตรวจสอบ...

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความน่าเชื่อถือและเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิดให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองศีลาที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว

(๒) ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าหลักฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด ให้เทศบาลเมืองศีลาดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองศีลาที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดและรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทยเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

ในกระบวนการพิจารณาดำเนินการตามข้อ ๕.๒ (๒) ข้างต้นนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ความสำคัญ ความสนใจของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น
รายละเอียดเพิ่มเติมการขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ (รับ-ส่ง) เรื่องร้องเรียน (ตามแผนผังแนบท้ายภาคผนวก)

๕.๓ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองศีลาทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ

ในกรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้ก็ต้องทำการเก็บรวบรวมเรื่อง และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๕.๔ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานภายในที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องทุกข์จะติดตามประสานความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนที่ถูกจัดส่งไปยังหน่วยงาน และหากไม่ได้รับรายงานหรือตอบกลับมา ให้ปลัดเทศบาลเมืองศีลาพิจารณาเพื่อส่งการต่อไป

๕.๕ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองศีลา จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบ

๖. เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

- ๖.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ /
- ๖.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙ /
- ๖.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ๖.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙
- ๖.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๖.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
- ๖.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๖๖
- ๖.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘
- ๖.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

๗. แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน (ตามเอกสารแนบท้ายภาคผนวก)

๘. ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองศีลา

๑. นางวนัสรินทร์ ธรรมวงศา โทร ๐๔๓ ๒๔๖๕๐๕-๗ ต่อ ๒๘
๒. นางสาวคัชรินทร์ กอสุข โทร ๐๔๓ ๒๔๖๕๐๕-๗ ต่อ ๒๘

๙. มาตรฐานงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองศีลา จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. เอกสารอ้างอิง

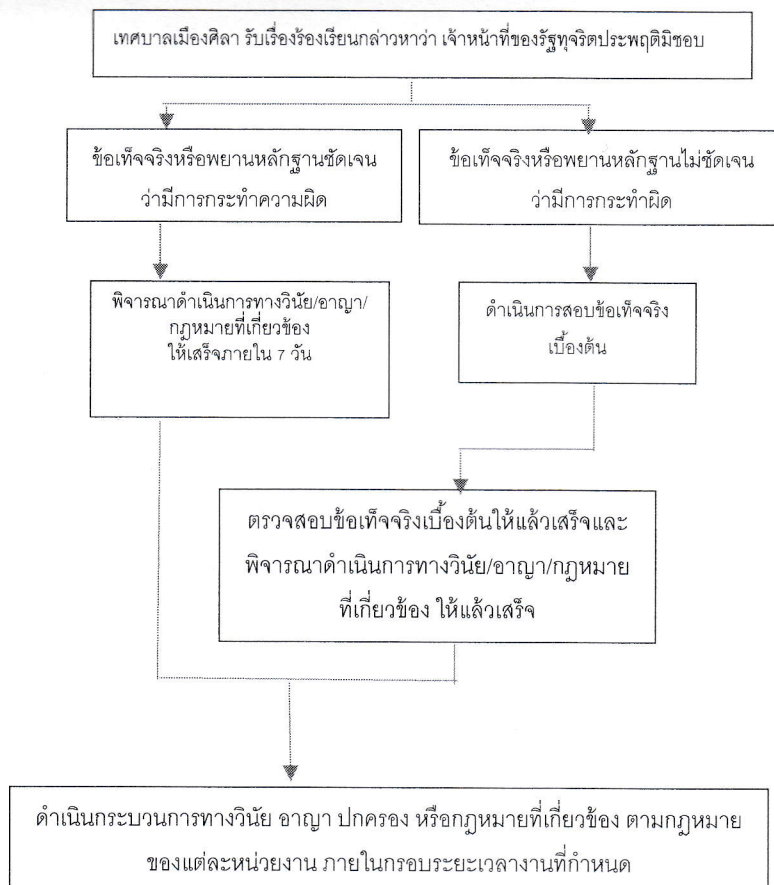
- มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

ภาคผนวก

แผนผังกระบวนการทำงานระบบงานสารบรรณ (รับ-ส่ง) เรื่องร้องเรียน ประกอบข้อ ๕.๑

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน 	-เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์สำนักงาน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์มรับเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	-ธุรการ สำนักปลัดเทศบาล
๒.	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน 	-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	-งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้ควบคุม= นางวนัสรินทร์ ธรรมวงศา
๓.	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นแล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	-พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	-งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้ควบคุม= นางวนัสรินทร์ ธรรมวงศา
๔.	จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	-พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เสนอนายกเทศมนตรีเมืองศิลา เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้องครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕.	No เสนอนายกเทศมนตรีเมืองศิลา Yes 	นายกเทศมนตรีเมืองศิลา พิจารณาลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ถูกต้องครบถ้วน	นายกเทศมนตรีเมืองศิลา
๖.	จัดส่งบันทึกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการตามระบบสารบรรณ	ดำเนินการทันที	-ธุรการ ของแต่ละกอง/ส่วน/ฝ่าย หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดส่งหนังสือ

แผนผังกระบวนการดำเนินการเมื่อมีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประกอบข้อ ๕๒



ติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำเพิ่มเติม

งานรับเรื่องร้องทุกข์ เทศบาลเมืองศิลา โทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๔ ๖๕๐๕-๗ ต่อ ๒๘ โทรสาร ๐ ๔๓๒๔ ๖๕๐๘

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำหรับเทศบาลเมืองศิลา

วันที่รับเรื่อง.....เวลา..... น.

เลขที่รับเรื่อง.....

ผู้รับเรื่อง.....หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ-นามสกุล..... ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียนข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ชื่อ-นามสกุล).....

ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน (ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

() ()

ตำแหน่ง.....



สำหรับผู้ร้องเรียน

วันที่รับเรื่อง.....เวลา..... น.

เลขที่รับเรื่อง.....

ผู้รับเรื่อง.....หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ-นามสกุล..... ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียนข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ชื่อ-นามสกุล).....

ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน (ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

() ()

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วัน
ทำการติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานเทศบาลเมืองศิลา งานรับเรื่องราວร้องทุกข์ โทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๔ ๖๕๐๕ ต่อ ๒๘

ด่วนที่สุด

ที่มท ๐๒๒๖.๒/ว ๑๙/๗๒



กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๕ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๖๕
ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๑

ด้วยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งว่า คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติเสนอ ดังนี้

๑. รับทราบมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติเสนอตามมาตรา ๕๒ วรรคสาม ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ. ๒๕๕๗ ประกอบกับมาตรา ๒๖๕ ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ตามที่เลขาธิการคณะรักษาความสงบแห่งชาติเสนอ

๒. ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีที่เกี่ยวข้องกับความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการด้วย

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินงานด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว จึงขอให้จังหวัดยึดถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการดังกล่าวอย่างเคร่งครัด รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๒๒๒๕ ๕๕๒๑

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๖๕



842
30 มี.ค. 2561
13.00

สำนักงานรัฐมนตรี
รับที่ 1650
วันที่ 30 มี.ค. 2561
เวลา
กระทรวงมหาดไทย

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ
เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

กระทรวงมหาดไทย
คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
วันที่ - 2 มี.ค. 2561
เลขที่ 12200
เวลา

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ด่วนที่สุด ที่ คสช(สธธ)/๖๔
ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑

ด้วยคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้เสนอเรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
และประพฤติมิชอบในระบบราชการ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ลงมติว่า

๑. รับทราบมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ
ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติเสนอมาตามมาตรา ๔๒ วรรคสาม ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
(ฉบับชั่วคราว) พ.ศ. ๒๕๕๗ ประกอบกับมาตรา ๒๖๕ ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ตามที่เลขาธิการ
คณะรักษาความสงบแห่งชาติเสนอ

๒. ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน
และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีที่เกี่ยวข้องที่
มีความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการด้วย

จึงเรียนยืนยันมาและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ศป.ท.มท.
รับที่ 818.
วันที่ 2 มี.ค. 2561

(นายธีระพงษ์ วงศ์วิลาส)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด่วนที่สุด

ส.มท 0102/ 2448

เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๔๐๐๐ ต่อ ๑๖๔๓ (นิตยสาร), ๑๖๓๒ (บุษกร)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ spt55@soc.go.th

(สัญญาณบุษกร)

WA

(นายพจนน กาญจนะจิตร)
หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

30 มี.ค. 2561

พ.น.ก. (ร.ก.) ๓๐ มี.ค. ๖๑
จบท. จิตราณี ๓๐ มี.ค. ๖๑

ด่วนที่สุด

ที่ คสข(สสร)/๖๕



ส่วนอำนวยการ สำนักเลขาธิการ
คณะรักษาความสงบแห่งชาติ
กองบัญชาการกองทัพบก
ถนนราชดำเนินนอก เขตพระนคร
กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐

Loan มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย หลักเกณฑ์การดำเนินการเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

ด้วยคณะรักษาความสงบแห่งชาติพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การผลักดันนโยบายในเรื่องการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิรูปในเรื่องการบริหารราชการแผ่นดิน และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับมาตรา ๔๒ วรรคสาม ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีมติให้แจ้งคณะรัฐมนตรีรับทราบหลักเกณฑ์การดำเนินการเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

พลเอก

(เฉลิมชัย สิทธิสาท)

ผู้บัญชาการทหารบก/เลขาธิการคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ส่วนอำนวยการ

นางสาวบุษกร หวังวิไล

ผู้รับผิดชอบนโยบายและแผนงาน

แผนนโยบายและแผน ส่วนอำนวยการฯ

โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๐๑๑๖, ๐ ๘๙๙ ๙๑๑ ๑๓๕

๒.๘ มี.ค. ๒๕๖๑

มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีนโยบายสำคัญและเร่งด่วนในการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นที่เชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ซึ่งแม้ที่ผ่านมารัฐบาลจะได้กำหนดมาตรการในการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องดังกล่าวให้เกิดผลอย่างต่อเนื่อง แต่จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏทั้งจากข้อร้องเรียนและผลการตรวจสอบการทุจริตในระบบราชการ แสดงให้เห็นว่ายังคงมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาและการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในระบบราชการอย่างจริงจังและเข้มงวด เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระบวนการยุติธรรม และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ และสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ประชาชน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดิน และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับมาตรา ๔๒ วรรคสาม ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการเพื่อประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในระบบราชการดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี และดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบ และการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๑๘/๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราวลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พุทธศักราช ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าหลักฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามกฎหมาย แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วโดยพิจารณาจัดลำดับตามความสำคัญ ความสนใจของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

ข้อ ๓ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ทำให้การปฏิบัติราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ ๑ วรรคสองด้วย

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยาน หรือผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ ๕ ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่นั้นเป็นต้นไป