คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

เมืองพัทยา
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
หมายเลขโทรศัพท์ 0-3825-3100 หรือ 1337

คำนำ

เมืองพัทยาได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ด้านการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเมืองพัทยาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตซึ่งจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์นำไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ในเป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานและติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเมืองพัทยาจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการสร้างมาตรฐานและปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพต่อไป

เมืองพัทยา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	**1**
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	**2**
บทบาทและความรับผิดชอบ	2
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	**3**
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	3
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	3
การรายงานผลการดำเนินงาน	3
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	**4**
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	**5**
ภาคผนวก	**6**
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เมืองพัทยามีหนึ่งบทบาทและหน้าที่หลักที่สำคัญคือการกำหนดทิศทางและวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรในสังกัดเมืองพัทยาทุกระดับ ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยร่วมกันกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ เพื่อส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้นำไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของเมืองพัทยา จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่เมืองพัทยาจำเป็นต้องมีการสร้างแนวปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น พร้อมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดีและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน ผู้ร้องเรียน และผู้เสียหาย

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

4. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

2) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

5) คำร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือมุ่งสร้างความเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) คำร้องเรียนเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดเมืองพัทยา ตามประกาศเมืองพัทยา เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงวันที่ 21 เมษายน 2566

7) ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

8) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของนายกเมืองพัทยาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นรายกรณี

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้รองเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของเมืองพัทยาโดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ
2. เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- กรณีเรื่องไม่ยุติ
  - > ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
  - > แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น

4. เจ้าหนาที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

เมื่อผลของการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเป็นประการใด ให้ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือหรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) แล้วแต่กรณี เฉพาะแต่คำวินิจฉัยว่าเป็นการกระทำผิดทางวินัยหรือไม่เท่านั้น จะไม่รวมถึงผลการดำเนินการต่อผู้กระทำผิดวินัย

การรายงานผลการดำเนินงาน

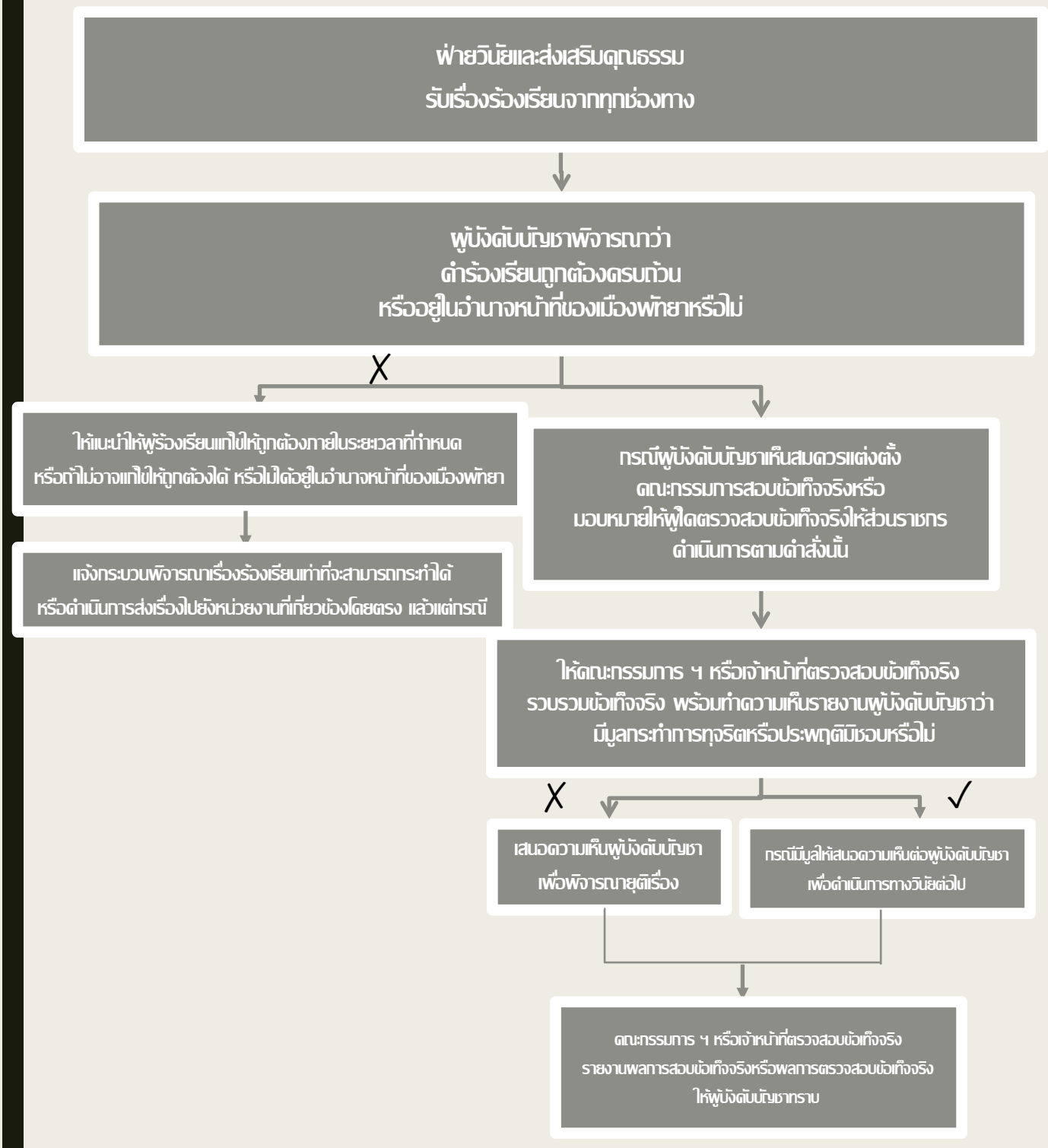
- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปีต่อไป

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
1. ยื่นร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ ชั้น 3 ศาลาว่าการเมืองพัทยา	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
2. ติดต่อทางโทรศัพท์ 0-3825-1000 ต่อ 4123 หรือสายด่วน 1337	ทุกวัน	
3. ส่งไปรษณีย์ ควรส่งแบบไปรษณีย์ลงทะเบียนเพื่อเป็นหลักฐานในการติดตามเรื่อง โดยจ่าหน้าซองว่า “เรื่องร้องเรียน”	ทุกวัน	
4. ยื่นผ่านช่องทางออนไลน์ -E-mail: saraband@pattaya.go.th -Application line: PattayaConnect - เว็บไซต์ของเมืองพัทยา: www.pattaya.go.th	ทุกวัน	

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....
นามสกุล.....
จังหวัด..... โทรศัพท์.....
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....
รายละเอียด:: .....
.....
.....
.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....
เหตุการณ์โดยย่อ :: .....
.....
.....
.....
.....
.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต
.....
.....
.....

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล..... หน่วยงาน
.....หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ :: .....
.....

** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล์ และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ