



ประกาศสำนักงานเขตพระนคร  
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ปฏิรูปกลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต กลยุทธ์ที่ ๑ ปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพ ประกอบกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐวางแนวทาง มาตรการ กลไกหรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเพื่อเป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงาน

เพื่อให้สำนักงานเขตพระนครมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพตมิชอบ จึงกำหนดมาตรการและแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพตมิชอบของข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตพระนคร ดังนี้

๑. คำนิยาม

๑.๑. “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพระนครกระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ และการประพตมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑.๒. “ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๑.๓. “ทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๑.๔. “ประพตมิชอบ” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

๑.๕. “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องข้อร้องเรียน

๑.๖. “เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพระนคร

๒. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๒.๑. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑.๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๕) กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากการทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

#### ๒.๒. สาระสำคัญของข้อร้องเรียน

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น
- ๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๕) ระบุวัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน

๖) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล

(ถ้ามี)

๒.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้บุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒.๔ กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังสำนักงานเขตพระนคร

๒.๕ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๒.๖ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- ๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- ๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- ๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๒

๒.๗ ช่องทางการร้องเรียน

๑) ทางไปรษณีย์ ส่งมาที่ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพระนคร เลขที่ ๗๘ ซอยสามเสน ๓ ถนนสามเสน แขวงวัดสามพระยา เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐

๒) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๖๒๘ ๙๐๖๓

๓) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [pranakorn\\_bkk@hotmail.com](mailto:pranakorn_bkk@hotmail.com)

๔) หมายเลขโทรศัพท์ ๑๕๕๕ ศูนย์รับแจ้งทุกข์ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

๕) ระบบรับเรื่องร้องทุกข์กรุงเทพมหานคร <http://www.bangkok.go.th/rongtook>

๓. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๓.๑. ฝ่ายปกครอง เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต

๓.๒. เมื่อฝ่ายปกครอง...

๓.๒. เมื่อฝ่ายปกครองได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้หัวหน้าฝ่ายปกครองหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบกลับกรองเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น หากปรากฏว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพระนคร ให้ฝ่ายปกครองเสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการเขตพระนครสั่งการให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้อำนวยการเขตพระนครให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลา ๖๐ วัน นับถัดจากวันที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อผู้อำนวยการเขตพระนครจักได้สั่งการให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๓.๓. การพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

๓.๓.๑. หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงยังไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย ให้ยุติเรื่อง

๓.๓.๒. หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้งตามมาตรา ๕๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๔ หรือผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจดำเนินการทางวินัย แก่บุคลากรกรุงเทพมหานครดำเนินการทางวินัยแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า แล้วแต่กรณี

๓.๓.๓. นอกเหนือจากกรณีตามข้อ ๓.๓.๑ และข้อ ๓.๓.๒ หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงมีมูลอันควรเชื่อได้ว่าการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือกระทำความผิดต่อหน้าที่ในการยุติธรรม ให้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตต่อไป

๔. การตอบสนองข้อร้องเรียน ภายหลังกดำเนินการตรวจสอบกลับกรองเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นแล้ว หากปรากฏว่า เป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตพระนคร ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่สำนักงานเขตพระนครได้รับเรื่องไว้ตรวจสอบแล้ว ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการ โดยอาจแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบทางไปรษณีย์ ทางโทรสาร หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามที่เห็นสมควร

๕. การกำกับติดตามและรายงานสรุปผล

๕.๑. ให้ฝ่ายปกครองจัดทำช่องทางเฉพาะในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพระนคร ที่สามารถติดต่อได้และมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา พร้อมทั้งประกาศช่องทางตามข้อ ๒.๗ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกันผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพระนคร

๕.๒. ให้ทุกส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเขตพระนครรายงานผลการตรวจสอบกลับกรองและความคืบหน้าในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพระนครตามข้อ ๓.๓ ให้ฝ่ายปกครอง ภายในวันที่ ๒๐ ของทุกเดือน เพื่อนำเรียนผู้อำนวยการเขตและรายงานให้สำนักงาน ก.ก. ทราบ ต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายวสันต์ บุญหมื่นไวย)

ผู้อำนวยการเขตพระนคร