



คู่มือ

แนวปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพะเยาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและความเดือดร้อนจากการร้องเรียน ประกอบกับรัฐได้กำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในระบบราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

3. สถานที่ตั้ง

ศาลากลางจังหวัดพะเยา ชั้น 1 ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

4. วัตถุประสงค์

4.1 เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

4.2 เพื่อดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

4.3 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดพะเยา

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

/“ผู้ร้องเรียน”...

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ร้องเรียนผ่านสายด่วน 1567 ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 054 449 735 ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์จังหวัดพะเยา หรือ Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา เป็นต้น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดพะเยา เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง เป็นต้น

7. ขั้นตอนปฏิบัติงาน/ระยะเวลาดำเนินการ

7.1 รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่างๆ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ร้องเรียนผ่านสายด่วน 1567 ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 054 449 735 ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์จังหวัดพะเยา www.phayao.go.th หรือ Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา เป็นต้น แล้วนำเข้าระบบการรับเรื่องของหน่วยงาน

7.2 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาซึ่งเป็นส่วนงานที่รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

7.3 หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

7.4 หากพบว่ามีความผิด ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องทราบ

7.5 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร

8. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

8.1 ใช้ถ้อยคำหรือคำสุภาพ

8.2 ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

8.3 ระบุวัน เดือน ปี หนังสือร้องเรียน

8.4 รายละเอียดของข้อมูล que ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่องทางเวลาการกระทำความผิด ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

8.5 ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

8.6 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

/8.7 เรื่องร้องเรียน...

8.7 เรื่องร้องเรียนที่มีมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

9. การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์ การทุจริตและประพฤตินิชอบ สถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น

10. ติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 15 วันทำการ หรือหากอยู่ระหว่างการดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาทราบเป็นระยะ จนกว่าจะได้ข้อยุติ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

11. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

12. มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

13. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ศาลากลางจังหวัดพะเยา ชั้น 1 ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา

๑. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อาชีพ.....ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

หมายเลขโทรศัพท์

๒. ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้
(โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ)

/๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์...

๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาดำเนินการ ดังนี้ (ระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง)

๓.๑.....

.....

๓.๒.....

.....

๓.๓.....

.....

หมายเหตุ

๑. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข้อได้รับทราบขณั้ร้องทุกข้อแล้วว่า

๑.๑ ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้า และมีข้อมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๑.๒ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ยุติเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

๒. ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข้อที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ได้มีคำพิพากษาเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๒.๓ เรื่องที่ข้าพเจ้ายืนยันไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ หรือไม่ปรากฏ

พยานหลักฐานต่าง ๆ

ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้ จำนวน.....แผ่น ดังนี้

☐ หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีที่เป็นการร้องทุกข์แทน)

☐ พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

☐

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

โทร ๐-๕๕๔๔-๘๗๓๕

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

