



คู่มือ

แนวปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดพะเยา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพะเยา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง การประสานงาน และการติดตามผลการดำเนินการเกี่ยวกับกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม ตามหลักธรรมาภิบาลและมาตรฐานการปฏิบัติราชการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิของประชาชน การสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบราชการ ตลอดจนการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในการบริหารงานภาครัฐ โดยมุ่งหวังให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงกระบวนการร้องเรียนได้อย่างสะดวก และได้รับการแก้ไขปัญหายอย่างเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด

คู่มือฉบับนี้ได้กำหนดขั้นตอน วิธีการ และแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน ครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณาคัดกรอง การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การรายงานผล ตลอดจนการติดตามประเมินผล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใส ความเชื่อมั่น และประสิทธิภาพในการบริหารราชการ อันจะนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและสังคมโดยรวมต่อไป

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดพะเยา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและความเดือดร้อนจากการร้องเรียน ประกอบกับรัฐได้กำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในระบบราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

ศาลากลางจังหวัดพะเยา ชั้น ๑ ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๔.๒ เพื่อการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยามีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. หน่วยงานรับผิดชอบ

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา สำนักงานจังหวัดพะเยา

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดพะเยา

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

/“ผู้ร้องเรียน” ...

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา /ร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๖๗ /ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔ ๔๔๙ ๗๓๕ /ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์จังหวัดพะเยา /Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา เป็นต้น

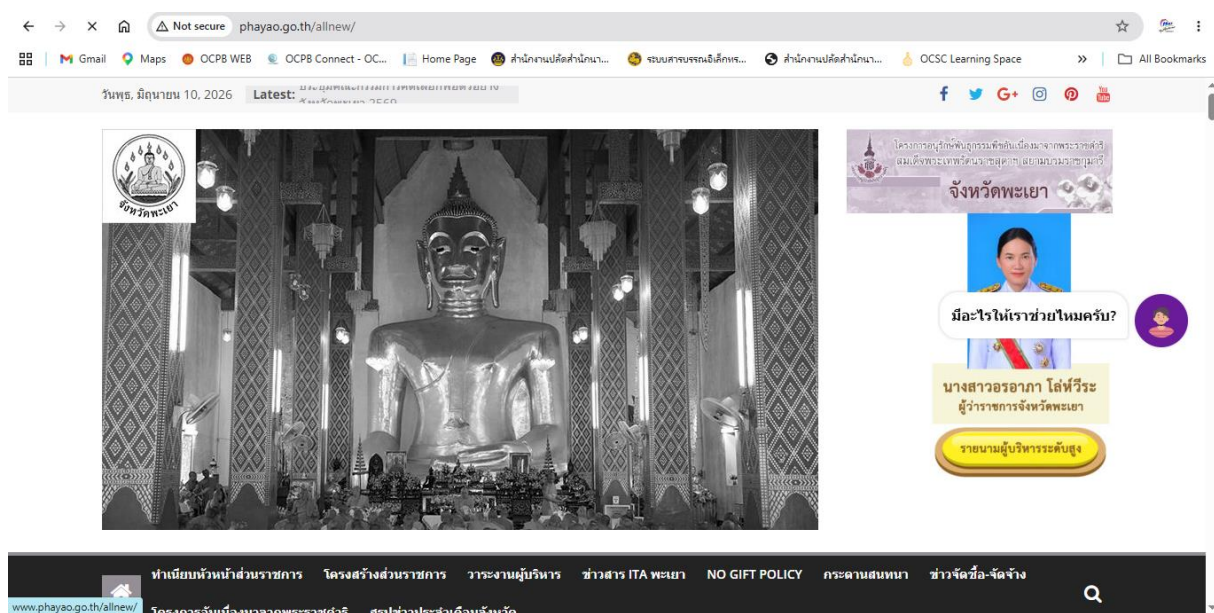
“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพะเยา

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดพะเยา เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบ ด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้ง พนักงานจ้าง เป็นต้น

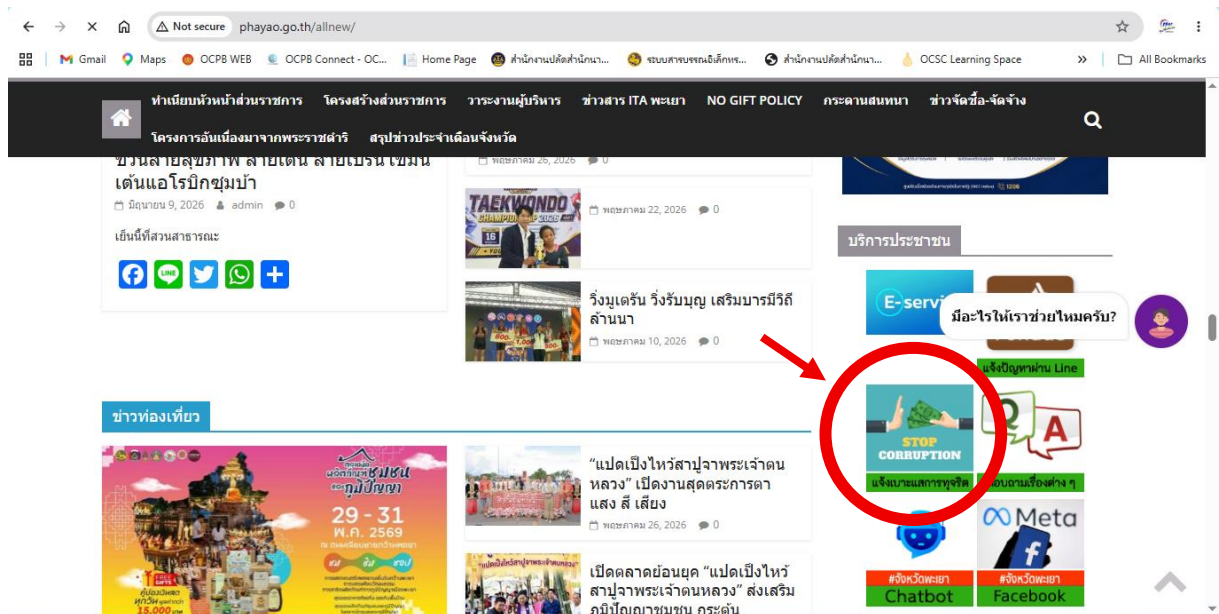
๗. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๑ ช่องทางออนไลน์ (หน้าเว็บไซต์สำนักงานจังหวัดพะเยา) (ไม่มีค่าธรรมเนียม)

๑. เข้าสู่ระบบเว็บไซต์ <http://www.phayao.go.th/allnew/>



๒. เลื่อนลงไปยังบริการประชาชน จะพบแบนเนอร์ “แจ้งเบาะแสการทุจริต”



๓. คลิกเข้าสู่หน้าการแจ้งเบาะแส หรือ

https://docs.google.com/forms/d/๑omSwRMX๔UljzIM๕BeyW๔MgV๙nvL๔Z๓R๔f๓๕PGp๒๐c/viewform?edit_requested=true

๓.๑ กรอกชื่อ - นามสกุลของผู้ที่ท่านจะร้อง

๓.๒ กรอกวันที่พบการกระทำผิด

๓.๓ กรอกพฤติการณ์ของการทุจริตที่ท่านพบ

๓.๔ กรอก E-mail หรือเบอร์โทรของท่านเพื่อติดต่อข้อมูลกลับไป

๓.๕ กดส่งข้อมูลและรอการติดต่อกลับ

/ ๗.๒ (Walk in) ...

๗.๒ (Walk in) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ศาลากลางจังหวัดพะเยา ชั้น ๑

๑) สอบถามข้อมูล ๕ นาที

๒) ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ๓ นาที

๓) วิเคราะห์/จำแนกประเภทเรื่อง เสนอความเห็นเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา

เพื่อพิจารณาสั่งการ ๑ - ๓ วัน

๔) แจ้งหน่วยงานรับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล ให้ทราบตามกำหนดเวลา ๑๕ - ๓๐ วัน

๕) สรุปเรื่องเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา พร้อมความเห็นเพื่อพิจารณายุติเรื่อง ๑ - ๓ วัน

๖) แจ้งผลการดำเนินการให้หน่วยงาน/ผู้ร้อง ทราบ ๑ - ๓ วัน

๘. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นที่ ๑ รับเรื่อง : ประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่าน ๒ ช่องทาง คือ (๑) ช่องทางออนไลน์ และ (๒) Walk in มายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

ขั้นที่ ๒ ตรวจสอบ : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาลงทะเบียนรับเรื่องฯ/ตรวจสอบ - คัดแยกวิเคราะห์เนื้อหา/จัดทำบันทึก ภายใน ๓ วัน

ขั้นที่ ๓ สั่งการ : ผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยาพิจารณาสั่งการฯ ภายใน ๓ วัน

ขั้นที่ ๔ การดำเนินการ :

๔.๑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบ/ปรับปรุงแก้ไข/และรายงานกลับมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ภายใน ๑๐ วัน

๔.๒ ผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยาพิจารณาสั่งการฯ (ยุติเรื่อง/ตั้งคณะกรรมการสอบฯ หรือส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) ภายใน ๑๐ วัน

๔.๓ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาติดตามรายงานผล/สรุปผลการดำเนินงาน/วิเคราะห์จัดทำรายงาน/เสนอผู้บริหาร/จัดเก็บเรื่องยุติ

ขั้นที่ ๕ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ : แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ภายใน ๓ วัน หลังจากการยุติเรื่อง

๙. ช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

๙.๑ รับแจ้งจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สายด่วน ๑๑๑๑) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

๙.๒ แจ้งด้วยตนเอง (WALK - IN)

๙.๓ โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๔ - ๔๔๔๗๓๕ และ สายด่วนหมายเลข ๑๕๖๗

๙.๔ ทางจดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึงผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยาหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ที่อยู่ ศาลากลางจังหวัดพะเยา ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ ๕๖๐๐๐

๙.๕ แจ้งผ่านทางเว็บไซต์ www.phayao.go.th

๙.๖ Facebook : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

/ ๙.๗ แจ้งเรื่อง ...

๙.๗ แจ้งเรื่องผ่านไลน์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา 0887940194

๙.๘ แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน Application : Moi11567

๙.๙ แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.damrongdhama.moi.go.th

๙.๑๐ แจ้งเรื่องผ่านแบบฟอร์มออนไลน์

https://docs.google.com/forms/d/๑omSwRMX๔UljzilM๔BeyW๔MgV๔nvL๔Z๓R๔fl๓๔PGp๒๐c/viewform?edit_requested=true

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกชื่อ - นามสกุลของผู้ที่ท่านจะร้อง

๑๐.๒ กรอกวันที่พบการกระทำผิด

๑๐.๓ กรอกพฤติการณ์ของการทุจริตที่ท่านพบ

๑๐.๔ กรอก E-mail หรือเบอร์โทรของท่านเพื่อติดต่อข้อมูลกลับไป

๑๐.๕ กดส่งข้อมูลและรอการติดต่อกลับ

๑๑. ติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ หรือหากอยู่ระหว่างการดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาทราบเป็นระยะ จนกว่าจะได้ข้อยุติเพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๑๔. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ศาลากลางจังหวัดพะเยา ชั้น ๑ ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

เรื่อง

๒. ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ)

/๓. ข้าพเจ้า ...

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 เรื่องที่ข้าพเจ้ายื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ หรือไม่ปรากฏ

พยานหลักฐานต่าง ๆ

ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้ จำนวน.....แผ่น ดังนี้

☐ หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีที่เป็นารร้องทุกข้อแทน)

☐ พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข้อ

☐

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข้อ
(.....)

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

โทร ๐ - ๕๕๔๔ - ๙๗๓๕

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

