



คู่มือ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่จังหวัดระยอง

จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดระยอง
ศาลากลางจังหวัดระยอง
ตำบลเนินพระ อำเภอเมืองระยอง
จังหวัดระยอง ๒๑๑๕๐

คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตจังหวัดระยอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ในจังหวัดระยอง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริม ภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทาง ในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จังหวัดระยอง ฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการในจังหวัดระยอง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งจังหวัดระยองได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล จังหวัดระยองได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดระยองมีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการในจังหวัดระยอง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดระยอง

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

สถานที่ตั้ง

ศาลากลางจังหวัดระยอง ตำบลเนินพระ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ๒๑๑๕๐

วัตถุประสงค์

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการในจังหวัดระยองมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการอย่างรวดเร็ว
๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการ ในจังหวัดระยอง และหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดระยองเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดระยอง
- “การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึง การได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน
- “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง ไลน์ไอดี rayong1567 อีเมล rayong1567@gmail.com สายด่วน 1567 โทรศัพท์/แฟกซ์ ๐๓๘-๖๔๔๐๐๗, ๐๓๘-๖๔๔๖๐๗-๘, ๐๓๘-๖๔๔๐๔๒ และทางเว็บไซต์ จังหวัดระยอง www.rayong.go.th เป็นต้น
- “เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- “ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดระยองเช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้ง

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่างๆ คือ การรับเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง ไลน์ไอดี rayong1567 อีเมล rayong1567@gmail.com สายด่วน 1567 โทรศัพท์/แฟกซ์ ๐๓๘-๖๔๔๐๐๗, ๐๓๘-๖๔๔๖๐๗-๘, ๐๓๘-๖๔๔๐๔๒ เว็บไซต์จังหวัดระยอง www.rayong.go.th เป็นต้น และการร้องเรียนโดยตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง
๒. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง
๓. หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
๔. หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
๕. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
 - ๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
 - ๑.๒ วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
 - ๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
- ๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย/ เว็บไซต์/ โทรศัพท์/ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ