


# คู่มือแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จังหวัดระยอง

สำนักงานจังหวัดระยอง กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล

## ๑. บทนำ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆเพิ่มขึ้น

กระทรวงมหาดไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข”ให้แก่ประชาชนได้เปิด “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๖ โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ต่อมา บทบาทของ “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุง“ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ให้มีเอกภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗

กระทรวงมหาดไทย มีนโยบายการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ จึงทำให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีบทบาทในการอำนวยความเป็นธรรมแก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา โดยให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมสงเคราะห์ ยกย่องเชิดชูพลเมืองดีที่เสียสละ กล้าหาญ เสี่ยงชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ในภาวะคับขันอันตรายด้วยคุณธรรม และเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีสถานที่ตั้งอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับ สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และมีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศในวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๕ ซึ่งตรงกับวันดำรงราชานุภาพ

คณะความรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

อย่างไรก็ตาม ในสภาวการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความแตกแยกทางความคิด นาไปสู่ปัญหาต่างๆ ตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สิน ฯลฯ ส่งผลให้ปริมาณและความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น ศูนย์ดารงธรรม จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวคิดในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างขวัญกาลังใจให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสามารถอานวยความยุติธรรม ขจัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

**๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดระยอง**

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

**๓. สถานที่ตั้ง**

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ชั้น ๑ และ ๒ ศาลากลางจังหวัดระยอง ตำบลเนินพระ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ๒๑๑๕๐

**๔. วัตถุประสงค์**

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการในจังหวัดระยองมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ของ ศูนย์ดำรงธรรม

**๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการอย่างรวดเร็ว มีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวม และจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และมีการกำหนดวิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๒. ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ รวมถึงวางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการในจังหวัดระยอง และหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดระยอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

**๖. คำจำกัดความ**

"**ผู้รับบริการ**" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดระยอง

"**การดำเนินการ**" ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

"**ผู้ร้องเรียน**" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน"** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองโทรศัพท์ โทรสาร กล่องรับความคิดเห็น และเว็บไซต์จังหวัดสตูล

"**เจ้าหน้าที่**" หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

"**ข้อร้องเรียน**" หมายถึง ความเดือดร้อน เสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดระยองเช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรรัปชัน ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้ง

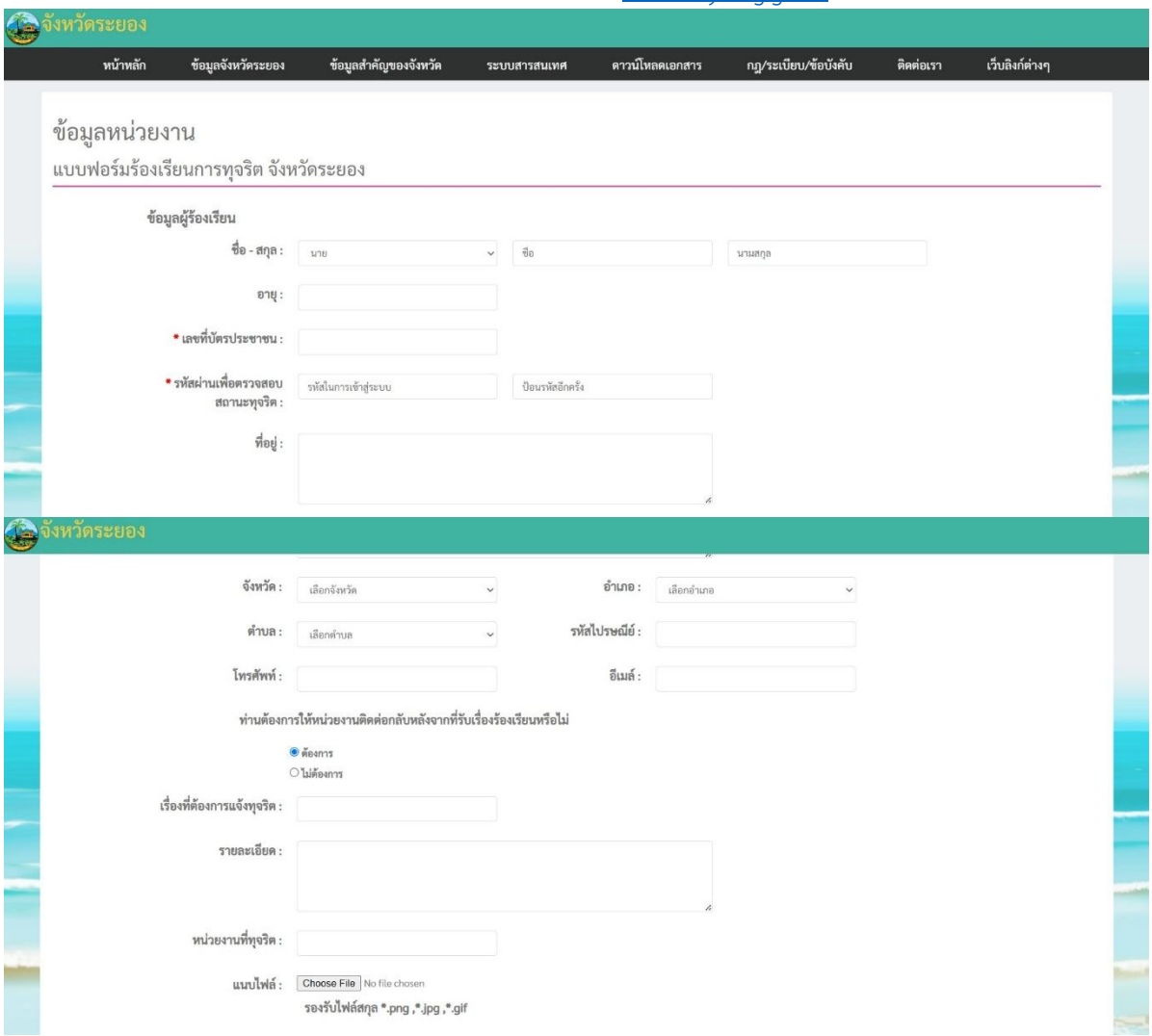
**๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน**

| ลำดับที่ | ประเภท | ตัวอย่าง |
|---|---|---|
| ๑ | ร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ | ร้องเรียนพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ |
| ๒ | ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ | ร้องเรียนการกระทำผิดวินัย/ประพฤติมิชอบที่ส่อไปในทางทุจริต/ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง/การบริหารงานบุคคล |
| ๓ | เรื่องได้รับความเดือดร้อนต่าง ๆ | ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน |
| ๔ | ขอความช่วยเหลือ | ผู้ที่เดือดร้อน มีปัญหา หรือต้องการความช่วยเหลือ |
| ๕ | ปัญหาที่ดิน | ปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ การใช้ประโยชน์ที่ดินไม่เหมาะสม |
| ๖ | แจ้งเบาะแส | ปัญหายาเสพติด สิ่งผิดกฎหมาย |
| ๗ | หนี้นอกระบบ หรืออื่น ๆ | ปัญหาหนี้นอกระบบในรูปแบบต่าง ๆ |

## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง
- Line id : rayong1567
- Email : rayong1567@gmail.com
- สายด่วน ๑๕๖๗
- โทรศัพท์/แฟกซ์ ๐๓๘-๖๙๔๐๐๗, ๐๓๘-๖๙๔๖๐๗-๘, ๐๓๘-๖๙๔๐๔๒
- ผ่านช่องทางบนเว็บไซต์จังหวัดระยอง www.rayong.go.th




๒. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

๓. หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๔. หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการ ดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๕. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

**๘.๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน**

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๑.๒ วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้ง เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล

๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

**๘.๒ การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุลของผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๓. รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องต้องการร้องเรียน เช่น ชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นต้น ควรระบุให้ชัดเจน

**๘.๓ ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๘.๔ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

**๘.๕ มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด**

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์/ โทรศัพท์/ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

**๙. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

| ขั้นตอนที่ | รายละเอียดขั้นตอน | ระยะเวลา |
|---|---|---|
| ๑ | ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน | ๑ วัน |
| ๒ | วิเคราะห์เนื้อหาสาระของเรื่องร้องเรียน บันทึก นำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล พิจารณาแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑ วัน |

| ขั้นตอนที่ | รายละเอียดขั้นตอน | ระยะเวลา |
|---|---|---|
| ๓ | มีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลให้จังหวัดสตูล | ภายใน ๓๐ วัน |
| ๔ | แจ้งผลเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ | ๗ วัน |
| ๕ | เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนแล้ว จะบันทึกนำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัดสตูลพิจารณาและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ หากข้อเท็จจริงมีมูลความจริงจะแจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการทางวินัยต่อไป | ๗ วัน |
| ๖ | หากผู้ร้องยุติเรื่องจะจำหน่ายออกจากสารบบและเก็บรวบรวมเอกสารไว้ในแฟ้ม | ๑ วัน |
| ๗ | เก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนเพื่อการประมวลผลการจัดทำรายงานสรุปผลประจำปี | ๑ วัน |