

คู่มือ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่จังหวัดระยอง

จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดระยอง
ศาลากลางจังหวัดระยอง
ตำบลเนินพระ อำเภอเมืองระยอง
จังหวัดระยอง ๒๑๑๕๐

คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตจังหวัดระยอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในจังหวัดระยอง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จังหวัดระยอง ฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการในจังหวัดระยอง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ซึ่งจังหวัดระยองได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับ ดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของ รัฐบาล จังหวัดระยองได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานโดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดระยองมีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการในจังหวัดระยอง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดระยอง

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอรัปชั่นในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอรัปชั่นในภาครัฐมากขึ้น

สถานที่ตั้ง

ศาลากลางจังหวัดระยอง ตำบลเนินพระ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ๒๑๑๕๐

วัตถุประสงค์

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอรัปชั่นและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการในจังหวัดระยองมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการอย่างรวดเร็ว

๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการในจังหวัดระยอง และหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดระยองเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

คำจำกัดความ

“**ผู้รับบริการ**” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดระยอง

“**การดำเนินการ**” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง ไลน์ไอดี rayong๑๕๖๗ อีเมล rayong๑๕๖๗@gmail.comสายด่วน ๑๕๖๗ โทรศัพท์/แฟกซ์ ๐๓๘-๖๙๔๐๐๗, ๐๓๘-๖๙๔๖๐๗-๘, ๐๓๘-๖๙๔๐๔๒ และทางเว็บไซต์จังหวัดระยอง www.rayong.go.th เป็นต้น

“**เจ้าหน้าที่**” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“**ข้อร้องเรียน**” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดระยองเช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้ง

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่างๆ คือ การรับเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง ไลน์ไอดี rayong๑๕๖๗ อีเมล์ rayong๑๕๖๗@gmail.com สายด่วน ๑๕๖๗ โทรศัพท์/แฟกซ์ ๐๓๘-๖๙๔๐๐๗, ๐๓๘-๖๙๔๖๐๗-๘, ๐๓๘-๖๙๔๐๔๒ 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 ชัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน 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/ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ