





คู่มือ

แนวทางการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดจันทบุรี
(ศปท.จ.จบ.)
สำนักงานจังหวัดจันทบุรี
โทรศัพท์ 0 3931 2277 ต่อ 34772

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี
โทรศัพท์ ๐ ๓๙๓๐ ๓๒๘๒
หรือ สายด่วน ๑๕๖๗ ฟรี
Facebook https://bit.ly/2lW8ip2

คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรีและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตจังหวัดจันทบุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ในจังหวัดจันทบุรี ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมเจ้าหน้าที่ของรัฐและภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในจังหวัดจันทบุรีฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในจังหวัดจันทบุรี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล ๔

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรีและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดจันทบุรี ๔

๓. สถานที่ตั้ง ๔

๔. วัตถุประสงค์ ๔

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ ๔

๖. รายละเอียด (คำจำกัดความ) ๕

๗. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ๕

๘. รายละเอียดขั้นตอนวิธีการในการปฏิบัติงาน และส่วนงานที่รับผิดชอบ ๕

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ๖

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน ๖

๑๑. ระยะเวลาดำเนินการ ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน ๖

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๖

๑๓. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๖

๑๔. จัดทำโดย ๖

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยขับเคลื่อนแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และแผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) สู่การปฏิบัติ ซึ่งจังหวัดจันทบุรี ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล จังหวัดจันทบุรี ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรีและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดจันทบุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐของส่วนราชการในจังหวัดจันทบุรี ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรีและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดจันทบุรี

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอรัปชั่นในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอรัปชั่นในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ถนนเลียบเนิน ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เป็นช่องทางให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ส่วนราชการ ประชาชน องค์กรหรือกลุ่มต่าง ๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอรัปชั่นและการประพฤติมิชอบต่าง ๆ

๔.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐของส่วนราชการในจังหวัดจันทบุรี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕.๑ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการและหน่วยงานอื่น ๆ ในจังหวัดจันทบุรี อย่างรวดเร็ว

๕.๒ วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในจังหวัดจันทบุรี และหน่วยงานอื่น ๆ ในจังหวัดจันทบุรี เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้ร้องเรียนและประชาชน

๖. รายละเอียด (คำจำกัดความ)

"**เจ้าหน้าที่**" หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

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

"**ผู้รับบริการ**" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"**ผู้ร้องเรียน**" หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตจังหวัดจันทบุรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

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

"**ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา**" หมายถึง ผู้ที่กระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ/ผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

"**ข้อร้องเรียน**" หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดจันทบุรี เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง ฯลฯ

๗. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนราชการในจังหวัดจันทบุรี เช่น

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี (กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ถนนเลียบเนิน ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
  - โทรศัพท์ สายด่วน ๑๕๖๗ **ฟรี** และ ๐ ๓๙๓๐ ๓๒๘๒
- เว็บไซต์จังหวัดจันทบุรี https://www.chanthaburi.go.th/complain/showList
- Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี https://bit.ly/2IW8ip2

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดจันทบุรี (กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล) ชั้น ๒ สำนักงานจังหวัดจันทบุรี ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ถนนเลียบเนิน ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
  - โทร. ๐ ๓๙๓๑ ๒๒๗๗ ต่อ ๓๔๗๗๒
- เว็บไซต์จังหวัดจันทบุรี https://www.chanthaburi.go.th/complain_corrupt/showList
- การร้องเรียนโดยตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรี

๘. รายละเอียดขั้นตอนวิธีการในการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และส่วนงานที่รับผิดชอบ

๘.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่าง ๆ คือ การรับเรื่องร้องเรียน เช่นร้องเรียนด้วยตนเอง **ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี** หรือสายด่วน ๑๕๖๗ **ฟรี** และ ๐ ๓๙๓๐ ๓๒๘๒ ทางเว็บไซต์จังหวัดจันทบุรี https://www.chanthaburi.go.th/complain/showList และ Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี https://bit.ly/2IW8ip2 และช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในจังหวัดจันทบุรี **ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดจันทบุรี** https://www.chanthaburi.go.th/complain_corrupt/showList เป็นต้น และการร้องเรียนโดยตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรี

๘.๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรีรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

๘.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๘.๔ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๘.๕ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรีจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๘.๖ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดจันทบุรี รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๘.๗ ดำเนินการรับเรื่องวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบ

๘.๘ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และหน่วยงานที่เสนอเรื่องพร้อมแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๘.๙ หากพบว่ามีมูลกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และหน่วยงานที่และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๙.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑) ชื่อ- สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน**ชัดเจน** และผู้ร้องเรียนต้องมีข้อมูลสำหรับชื่อ – สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา **ชัดเจน** ประกอบกับ**ระบุช่วงเวลา**การกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๙.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ พร้อมทั้งแจ้ง ชื่อ – สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. ระยะเวลาดำเนินการ ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์/ โทรศัพท์/ Facebook ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี/ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดจันทบุรี ดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๑๔. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑๔.๑ พ.ร.บ.ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๔.๒ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

๑๔.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๑๔.๔ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๔.๕ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑

๑๔.๖ คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

๑๔.๗ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลว. ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์

๑๔.๘ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๖๒๕ ลว. ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติการยุติเรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการกำหนดแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑๔. จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดจันทบุรี (กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล) ชั้น ๒ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี (กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ถนนเลียบเนิน ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี