



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

จังหวัดนราธิวาส มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญ ในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

จังหวัดนราธิวาส ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

จังหวัดนราธิวาสมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต และประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วน ราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

/๔) เพื่อพิทักษ์...

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

๒) ตู้ราษสีห์ประจำจุดทุกอำเภอ

๓) เว็บไซต์จังหวัดนราธิวาส <https://www๒.narathiwat.go.th/nara๒๐๑๖/complain?cid=๓>

๔) หมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานหมายเลข ๐ ๗๓๖๔ ๒๖๕๗ /สายด่วน ๑๕๖๗

๕) เฟซบุ๊กแฟนเพจ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

๖) สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรม

๗) จดหมาย ถึง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส แห่งที่ ๒

ถนนศูนย์ราชการ ตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐

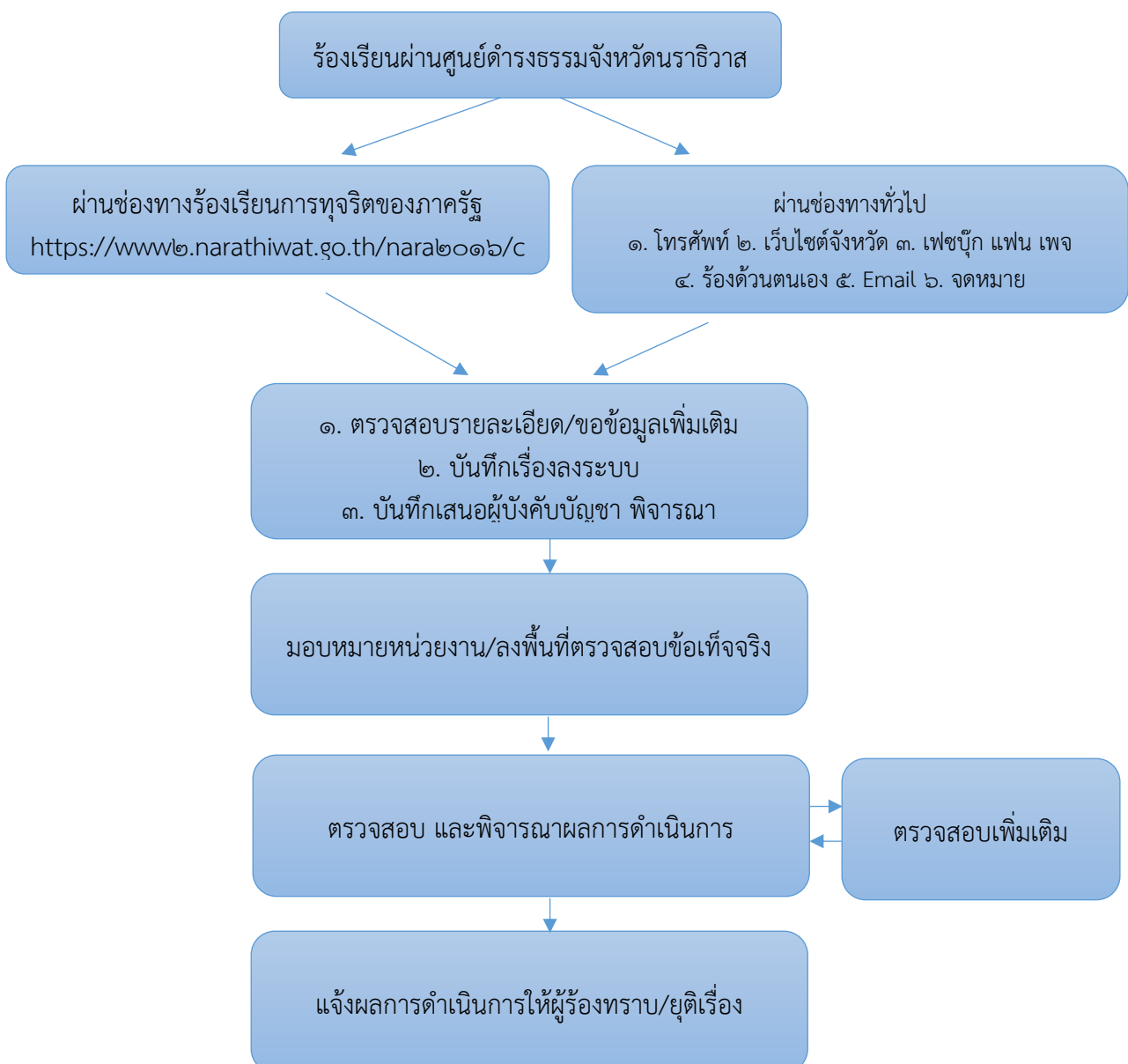
๘) Email: drt.nara.๑๕๖๗@gmail.com

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ข้อมูลผู้ร้อง ชื่อ-สกุล ที่อยู่ เลขบัตรประชาชน เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เป็นต้น
- ๒) ข้อมูลผู้ถูกร้อง ชื่อ-สกุล สังกัดหน่วยงาน เป็นต้น
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ รายละเอียดส่วนราชการที่รับผิดชอบ ช่วงเวลาในการกระทำความผิด ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูล ข้อเท็จจริง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการ ร้องเรียน ๕ ช่องทาง
- ๒) คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๖) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ
- ๗) จัดเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หน่วยงานรับผิดชอบ
ผ่านช่องทางร้องเรียนการ ทุจริตของภาครัฐ	ภายใน ๑๕ - ๓๐ วันทำการ แล้วแต่ประเภท ความยากง่ายของ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส
ผ่านช่องทางทั่วไป ๑. โทรศัพท์ ๒. เว็บไซต์จังหวัด ๓. เฟซบุ๊ก แฟนเพจ ๔. ร้องด้วยตนเอง ๕. Email ๖. จดหมาย		

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

១. ខ្ញុំបាទ/ខ្ញុំស្រី

- ☐ ไม่ประสงค์ออกนาม
☐ ประสงค์ออกนาม

ข้าพเจ้า _____ อายุ _____ ปี

หมายเลขบัตรประชาชน _____ หมายเลขโทรศัพท์ _____.

ที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ชื่อหมู่บ้าน _____.

ถนน/ตรอก/ซอย _____ แขวง/ตำบล _____.

เขต/อำเภอ _____ จังหวัด _____.

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) _____.

๒. ข้อมูลผู้ถูกร้อง

ชื่อ - สกุล _____สังกัดหน่วยงาน _____

รายละเอียดอื่นๆ (ถ้ามี) _____

๓. ช่วงเวลากระทำความผิด /สถานที่เกิดเหตุ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ (ถ้ามี)

๔. รายละเอียดพฤติการณ์ ดังนี้

[illegible]

/๓. ข้าพเจ้า...

๕. ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้จังหวัด/ศูนย์ดำรงธรรม หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยดำเนินการ ดังนี้

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบขณั้ร้องทุกข์แล้วว่า

๑. ขอความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้าและมีข้อมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๒. ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ยุติเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

๔. ระยะเวลาดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน ๑๕ – ๓๐ วันทำการ แล้วแต่ประเภท ความยากง่ายของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้ จำนวน แผ่น ดังนี้

- ☐ หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีที่เป็นกรั้ร้องทุกข์แทน)
- ☐ พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

..... จำนวนแผ่น

..... จำนวนแผ่น

..... จำนวนแผ่น

ลงชื่อ _____ ผู้ร้อง
(_____)

ช่องทางยื่นเรื่องคำร้อง

๑. จดหมาย ถึง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส แห่งที่ ๒

ถนนศูนย์ราชการ ตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐ โทร. ๐ ๗๓๖๔ ๒๖๕๗

๒. ผ่านเว็บไซต์ : <https://www๒.narathiwat.go.th/nara๒๐๑๖/complain?cid=๓>

๓. Email: drt.nara.๑๕๖๗@gmail.com

เว็บไซต์

