



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพรเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทาง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ ตามภารกิจศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบวนการพิจารณาดำเนินการ	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต	๗

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้ง การดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร ศาลากลางจังหวัดชุมพร ชั้น ๓

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับ เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร

๔. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๕. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานราชการเฉพาะกิจ พนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อาสาพัฒนา ลูกจ้างเหมาบริการ ในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติทางใดอย่างหนึ่งอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษาหรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดและข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมายระเบียบแบบแผนราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยสามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้กลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร

๒) ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยการส่งเป็นหนังสือในตู้รับเรื่องร้องเรียนด้านหน้าสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร

๓) ร้องเรียนเป็นหนังสือ/ จดหมายทางไปรษณีย์ โดยส่งมาที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร ศาลากลางจังหวัดชุมพร ชั้น ๓ ถนนไตรรัตน์ ตำบลนาชะอัง อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ๘๖๐๐๐

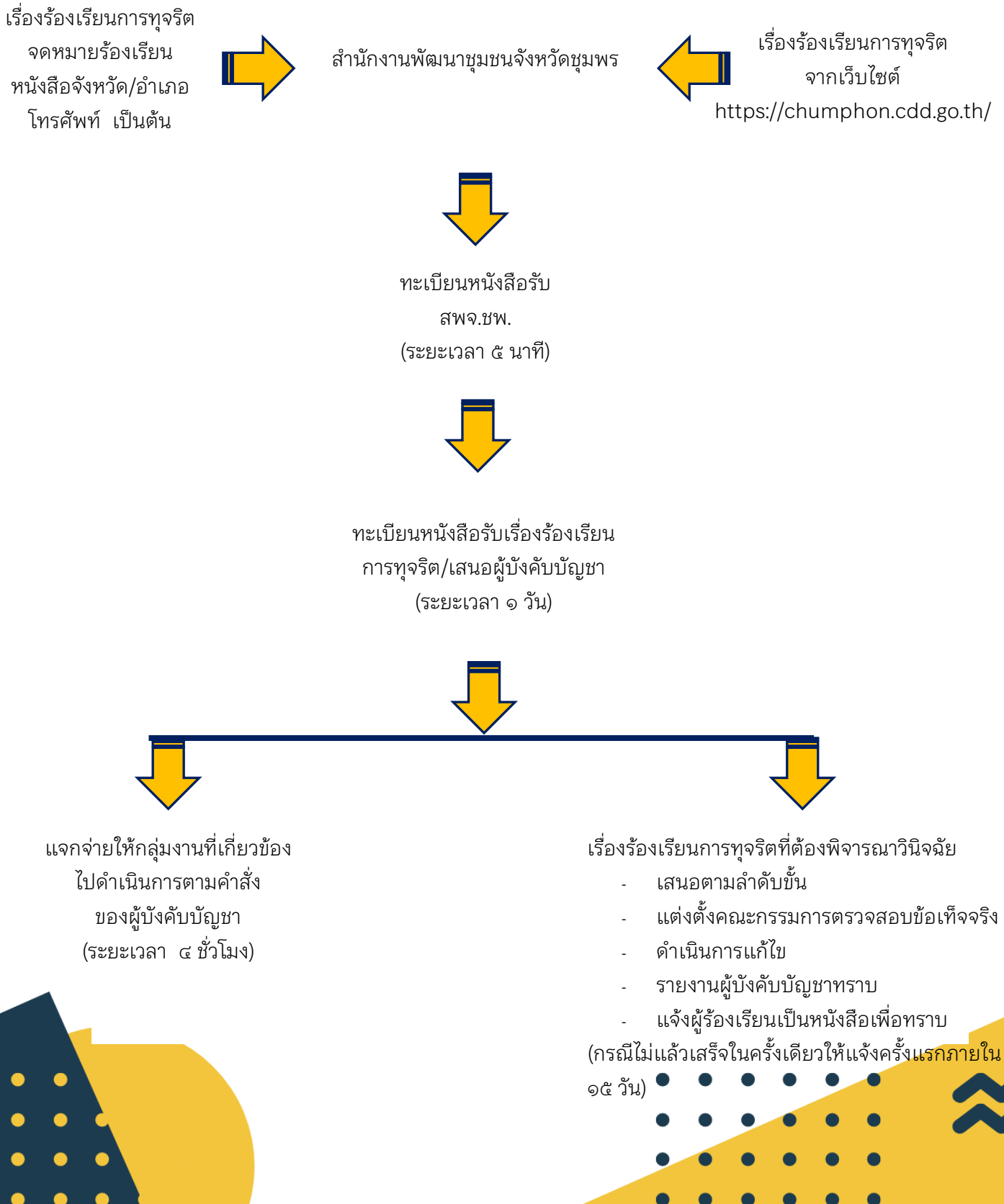
๔) โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๗๗๖๓ ๐๖๓๗

๕) เว็บไซต์ <https://chumphon.cdd.go.th/>

๖) Facebook : สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

แผนผังขั้นตอน การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร



๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดชุมพรจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ช่องทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์ สนง. ๐ ๗๗๖๓ ๐๖๓๗	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	ยกเว้นวันหยุด
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://chumphon.cdd.go.th/	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๙.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร ในเรื่องต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๙.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

๙.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๙.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง
- ๙.๒.๒ ชื่อ หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๙.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทำข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำทั้งหลาย หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

๙.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๙.๒.๕ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๙.๒.๖ ระบุ วัน เดือน ปี

๙.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๙.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจนตลอดจนระบุพยานบุคคล พยานเอกสารที่ชัดเจนเท่านั้น

๙.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๙.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ

๙.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหลักฐานที่เพียงพอ

๙.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๙.๒

๑๐. การบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑๐.๑ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร เป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน

๑๐.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๑๐.๓ หากเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้อง หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

๑๐.๔ กรณีพัฒนาการจังหวัดเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๑๐.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอพัฒนาการจังหวัด ว่ามีเหตุกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ เป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อพัฒนาการจังหวัด และยุติเรื่อง

๑๐.๖ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๑๐.๗ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อพัฒนาการจังหวัดภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อพัฒนาการจังหวัด

๑๐.๘ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา ๑๕ วัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑๑.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๑๑.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๒.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้พัฒนาการจังหวัดชุมพรทราบทุกไตรมาส

๑๒.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป



ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร
ถนนไตรรัตน์ ชพ ๘๖๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน พัฒนาการจังหวัดชุมพร

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญหา ในเรื่อง

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)