



คู่มือปฏิบัติงาน
แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
จังหวัดศรีสะเกษ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดศรีสะเกษ
จังหวัดศรีสะเกษ
โทร. ๐๔๕-๖๑๑-๑๓๙

คำนำ

จังหวัดศรีสะเกษได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดศรีสะเกษขึ้น เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัด ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ แผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และแผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕) มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการแปลงแนวทางการพัฒนาของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๒๑) ประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผลักดันไปสู่การปฏิบัติ และบริหารการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของแผนแม่บทฯ ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยมีเป้าหมายหลักให้ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบและสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบมีความชัดเจน และต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน จังหวัดศรีสะเกษ โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดศรีสะเกษ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดศรีสะเกษขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐประจำจังหวัดศรีสะเกษ โดย คู่มือปฏิบัติงานนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดศรีสะเกษ
จังหวัดศรีสะเกษ
เมษายน ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๒
หน้าที่รับผิดชอบ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๒
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๓
อำนาจหน้าที่และการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดศรีสะเกษ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนและมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เห็นชอบมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการโดยมีนโยบายสำคัญและเร่งด่วนในการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อปฏิรูประบบราชการแผ่นดินให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นที่ยึดถือและไว้วางใจของประชาชน ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชนผู้รับบริการ จึงได้จัดทำแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่และเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติและช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของภาครัฐ
- ๒.๓ เพื่อกำหนดขั้นตอนวิธีการผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน
- ๒.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือมาตรฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดศรีสะเกษ

๓. ขอบเขต

๓.๑ คู่มือปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดศรีสะเกษ

๓.๒ การร้องเรียนการทุจริตแบ่งออกเป็น กรณี ดังนี้

กรณีที่ ๑ ร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ และส่งเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดศรีสะเกษ หรือร้องเรียนต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดศรีสะเกษหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษโดยตรง

กรณีที่ ๒ ร้องเรียนผ่านส่วนราชการส่วนกลางหรือส่วนราชการอื่นและส่งเรื่องให้จังหวัดศรีสะเกษดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีที่ ๓ ร้องเรียนผ่านศูนย์ราชการหน่วยงานต้นสังกัด (ภูมิภาค) ของผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องที่ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชัน เช่น การให้หรือรับสินบนหรืออื่นใด เป็นต้น รวมถึงการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบที่ส่งผลกระทบต่อความเสียหายของราชการ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ได้รับผลกระทบ

หรือผู้พบเห็นการกระทำการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงาน โดยให้มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการให้ข้อเสนอแนะการให้ข้อคิดเห็นการชมเชยและการร้องเรียนขอข้อมูล

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐประจำจังหวัดศรีสะเกษ

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเองโทรศัพท์ โทรสาร กล้องรับความคิดเห็น และเว็บไซต์จังหวัดศรีสะเกษ

ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หัวหน้าส่วนราชการหัวหน้าหน่วยงาน

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕.๑ จังหวัดศรีสะเกษมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวม และจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นคำชมเชย และมีการกำหนดวิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๕.๒ ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นคำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบและการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๖. ช่องทางการร้องเรียน

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดศรีสะเกษ ศาลากลางจังหวัดศรีสะเกษ ชั้น ๔
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ ศาลากลางจังหวัดศรีสะเกษ ชั้น ๑

๖.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์

- หมายเลข ๐๔๕๖๑ ๑๑๓๙
- สายด่วน ๑๕๖๗

๖.๓ ร้องเรียนทางโทรสาร

- หมายเลข ๐๔๕ ๖๑๑ ๕๓๑

๖.๔ ร้องเรียนทางไปรษณีย์

- จาหน้าซองถึงผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ ส่งไปที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดศรีสะเกษ ศาลากลางจังหวัดศรีสะเกษ ชั้น ๔ ถนนเทพา อำเภอเมืองศรีสะเกษ ศาลากลางจังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๐๐๐

- ส่งไปที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ ศาลากลางจังหวัดศรีสะเกษ ชั้น ๑ ถนนเทพา อำเภอเมืองศรีสะเกษ ศาลากลางจังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๐๐๐

๖.๕ ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- อีเมล hrsisaket@gmail.com

๖.๖ ร้องเรียนทุจริตออนไลน์

www.sisaket.co.th ช่องทางการแจ้งร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๗ ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทยหรือหน่วยงานส่วนกลางอื่นๆ

๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน

ลำดับ ที่	ประเภท	ตัวอย่าง	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/คำ ชมเชย/สอบถาม ร้องขอข้อมูล/ แจ้งเบาะแส	- เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชน - ยกย่องชมเชยการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน - สอบถามข้อมูล กิจกรรม/ โครงการ/การให้บริการ	๓-๕ วัน ทำการ	- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตจังหวัดศรีสะเกษ - ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ กิจกรรม/โครงการ/ งานบริการนั้นๆ
๒	ร้องเรียนการ ให้บริการของ หน่วยงานของรัฐ	ร้องเรียนพฤติกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตจังหวัดศรีสะเกษ - เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบงานบริการ ของหน่วยงานนั้น
๓	ร้องเรียน พฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	ร้องเรียนการกระทำผิดวินัย/ ประพฤติมิชอบที่ส่อไปในทาง ทุจริต/ความไม่โปร่งใสในการ จัดซื้อ จัดจ้าง/การบริหารงานบุคคล	- ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง เบื้องต้นภายใน ๗ วันทำการ - พิจารณาการ ดำเนินการทาง วินัยหรืออาญา ภายใน ๓๐ วัน ทำการ	- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตจังหวัดศรีสะเกษ - ส่วนราชการต้นสังกัด ของผู้ถูกร้องเรียน

๘. อำนาจหน้าที่และการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการพลเรือนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๘.๑.๑ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อผู้ว่าราชการจังหวัดโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- (๑) ชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้กล่าวหา (ถ้ามี)
- (๒) ชื่อและตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียนหรือถูกกล่าวหา
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการกระทำที่กล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่ากระทำผิดวินัย
- (๔) พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

๘.๑.๒ ให้รายงานต่ออธิบดี/รัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

๘.๑.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาหรือมีกรณีที่เป็นที่สงสัยข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำผิดวินัยให้ผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (ผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ) ทราบโดยเร็ว และให้พิจารณาดำเนินการทางอาญาโดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันโดยให้ดำเนินการตามขั้นตอน

(๑) ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยรวดเร็ว และปราศจากอคติโดยดำเนินการตามหมวด ๗ ด้วยการดำเนินการทางวินัยและกฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยให้รับดำเนินการ หรือสั่งให้ดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาผู้นั้นกระทำผิดวินัยหรือไม่ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยก็ให้ยุติเรื่องได้

(๒) ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสอบสวนแล้วพบว่า มีหลักฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิดให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็วและให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการพลเรือนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสมและในกรณีที่พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดทางอาญาด้วยให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

(๓) กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีเหตุน่าเชื่อถือและเป็นกรณีทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิดให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็วและในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชนให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตราช่วงกำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี

๙. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ขั้นตอนที่ ๑ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
- ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เนื้อหาสาระของเรื่องร้องเรียน บันทึกนำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ
พิจารณาแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑ วัน
- ขั้นตอนที่ ๓ มีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผล
ให้จังหวัดศรีสะเกษทราบภายใน ๓๐ วัน
- ขั้นตอนที่ ๔ แจ้งผลเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- ขั้นตอนที่ ๕ เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน
แล้วจะบันทึกนำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษพิจารณาและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ
หากข้อเท็จจริงมีมูลความจริงจะแจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการทาง
วินัยต่อไป
- ขั้นตอนที่ ๖ หากผู้ร้องยุติเรื่องจะจำหน่ายออกจากสารบบและเก็บรวบรวมเอกสารไว้ในแฟ้ม
- ขั้นตอนที่ ๗ เก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนเพื่อการประมวลผลการจัดทำรายงานสรุปผล
ประจำปี

