



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ ของจังหวัดเพชรบุรี

ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕

คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของจังหวัดเพชรบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรีและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดเพชรบุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ในจังหวัดเพชรบุรี ให้ระบบราชการมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทาง ในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตจังหวัดเพชรบุรีฉบับนี้ จึงได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการ ในจังหวัดเพชรบุรี ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบาย สำคัญของ ประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) (ซึ่งในการประชุมคณะกรรมการ ป.ป.ช. ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓ ได้มีมติเห็นชอบให้ขยายกรอบเวลาของยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ ให้ใช้ต่อไปจนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕) และ รัฐบาลได้กำหนดให้อยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งจังหวัดเพชรบุรีได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับ ดัชนี การรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของ รัฐบาล จังหวัดเพชรบุรี ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรีและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดเพชรบุรี มีบทบาท หน้าที่หลัก ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการในจังหวัดเพชรบุรี ให้เป็นระบบราชการ ที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วม ในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริต ให้กับประชาชน ตั้งอยู่บน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองความต้องการ และ มีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรีและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดเพชรบุรี

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการ เป็นนโยบาย เร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตรา สอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

ศาลากลางจังหวัดเพชรบุรี ถนนราชดำเนิน ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริต คอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๔.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการในจังหวัดเพชรบุรี มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕.๑ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการอย่างรวดเร็ว

๕.๒ วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการ ในจังหวัดเพชรบุรี และหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดเพชรบุรี เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดเพชรบุรี

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการ ได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

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

“ช่องทางกรรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี หรือสายด่วน ๑๕๖๗ (ฟรี) และ ๐ ๓๒๔๐ ๑๑๖๓ ทางเว็บไซต์จังหวัดเพชรบุรี www.phetchaburi.go.th หัวข้อ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดเพชรบุรี เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบ ด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุ แต่งตั้งพนักงานจ้าง

๗. วิธีการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเอง :
 - ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี
 - ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบุรี
- ร้องเรียนเป็นเอกสาร :
 - ส่งไปรษณีย์มายัง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี ที่อยู่ ศาลากลางจังหวัดเพชรบุรี (หลังเก่า) ชั้น ๑ ถนนราชดำเนิน ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
 - ส่งผ่านตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบุรี
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ : สายด่วน ๑๕๖๗ (ฟรี) และ ๐๓๙-๓๐๓๒๘๒
- ร้องเรียนทางระบบ Online : ผ่านเว็บไซต์จังหวัดเพชรบุรี www.phetchaburi.go.th



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

Click ที่ รูปเมฆูนีบนหน้าเว็บไซต์ฯ

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรีรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน เพื่อแจ้งให้ส่วนราชการต้นสังกัดตรวจสอบ/รายงานผล และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

๘.๒ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๘.๓ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผล การดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๘.๔ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรีจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๙.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๙.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง

เงื่อนไข : การพิจารณาดำเนินการของเจ้าหน้าที่กรณีเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียนเป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ เจ้าหน้าที่จะโทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียนก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการรับข้อร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์/ โทรศัพท์ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี ดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๑๔. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี (กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี) ร่วมกับ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดเพชรบุรี (กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี) ตั้งอยู่ที่ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดเพชรบุรี ถนนราชดำเนิน ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี