

คู่มือปฏิบัติงาน
แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
จังหวัดอำนาจเจริญ



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
จังหวัดอำนาจเจริญ
๐๔๕-๕๒๓๐๐๑ ต่อ ๔๔๒๒๓

คำนำ

จังหวัดอำนาจเจริญได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดอำนาจเจริญขึ้น เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัด ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหาร ราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตมีความชัดเจนและต่อเนื่องในการ ปฏิบัติงาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดอำนาจเจริญ จึงได้จัดทำ “คู่มือปฏิบัติงาน แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต จังหวัดอำนาจเจริญ” ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐประจำจังหวัด อำนาจเจริญ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพต่อไป

จังหวัดอำนาจเจริญ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดอำนาจเจริญ
พฤษภาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๑
๔. คำจำกัดความ	๑
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน	๓
๘. อำนาจหน้าที่และการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๙. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕

แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต จังหวัดอำนาจเจริญ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เห็นชอบมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ โดยมีนโยบายสำคัญและเร่งด่วนในการป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อปฏิรูประบบราชการแผ่นดินให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจของประชาชน ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชนผู้รับบริการ จึงได้จัดทำแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ได้รับทราบแนวทางปฏิบัติและช่องทางการร้องเรียนการทุจริตของภาครัฐ
- ๒.๓ เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ ผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน
- ๒.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือมาตรฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดอำนาจเจริญ

๓. ขอบเขต

- ๓.๑ คู่มือปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดอำนาจเจริญ
- ๓.๒ การร้องเรียนการทุจริต แบ่งออกเป็น ๓ กรณี ดังนี้
 - กรณีที่ ๑ ร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการจังหวัดอำนาจเจริญและส่งเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดอำนาจเจริญ หรือร้องเรียนต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดอำนาจเจริญ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอำนาจเจริญ โดยตรง
 - กรณีที่ ๒ ร้องเรียนผ่านส่วนราชการ (ส่วนกลาง) หรือส่วนราชการอื่น และส่งเรื่องให้จังหวัดอำนาจเจริญดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - กรณีที่ ๓ ร้องเรียนผ่านส่วนราชการ/หน่วยงานต้นสังกัด (ภูมิภาค) ของผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชัน เช่น การให้หรือรับสินบนหรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น รวมถึงการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ ที่ส่งผลกระทบต่อความเสียหายของราชการ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ได้รับผลกระทบ หรือผู้พบเห็นการกระทำการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงาน โดยให้มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย และการร้องเรียนขอข้อมูล

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดอำนาจเจริญ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอำนาจเจริญ ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐประจำจังหวัดอำนาจเจริญ

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ โทรสาร กล่องรับความคิดเห็นและเว็บไซต์จังหวัดอำนาจเจริญ

ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงาน

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕.๑ จังหวัดอำนาจเจริญมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย และมีการกำหนดวิธีการ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๕.๒ ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

๖. ช่องทางการร้องเรียน

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดอำนาจเจริญ ศาลากลางจังหวัดอำนาจเจริญ ชั้น ๔
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอำนาจเจริญ ศาลากลางจังหวัดอำนาจเจริญ ชั้น ๑

๖.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์

- หมายเลข ๐๔๕-๕๒๓๐๐๒ ต่อ ๔๔๒๒๓
- สายด่วน ๑๕๖๗

๖.๓ ร้องเรียนทางโทรสาร

- หมายเลข ๐๔๕-๕๒๓๐๐๐
- หมายเลข ๐๔๕-๕๒๓๐๑๙

๖.๔ ร้องเรียนทางไปรษณีย์

- จำหน่ายถึงผู้ว่าราชการจังหวัดอำนาจเจริญ
- ส่งไปที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดอำนาจเจริญ ศาลากลางจังหวัดอำนาจเจริญ ชั้น ๔ ถนนชยางกูร ตำบลโนนหนามแท่ง อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๐๐๐
- ส่งไปที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอำนาจเจริญ ศาลากลางจังหวัดอำนาจเจริญ ชั้น ๑ ถนนชยางกูร ตำบลโนนหนามแท่ง อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๐๐๐

๖.๕ ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

- personalamnat9@gmail.com

๖.๖ ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย หรือหน่วยงานส่วนกลางอื่นๆ

๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ประเภท	ตัวอย่าง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม ร้องขอข้อมูล แจ้งเบาะแส	- เสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการประชาชน - ยกย่องชมเชยการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน - สอบถามข้อมูลกิจกรรม/ โครงการ/การให้บริการ	๓ - ๕ วัน	- เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต จังหวัดอำนาจเจริญ - เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ กิจกรรม/โครงการ/ งานบริการนั้นๆ
๒	ร้องเรียนการ ให้บริการของ หน่วยงานของรัฐ	ร้องเรียนพฤติกรรม ให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงานของรัฐ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	- เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต จังหวัดอำนาจเจริญ - เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบงาน บริการของ หน่วยงานนั้น
๓	ร้องเรียนพฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	ร้องเรียนการกระทำผิด วินัย ประพฤติมิชอบที่สื่อ ไปในทางทุจริต ความไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานบุคคล	- ตรวจสอบข้อเท็จจริง เบื้องต้นภายใน ๗ วัน ทำการ - พิจารณาดำเนินการ ทางวินัยหรืออาญา ภายใน ๓๐ วันทำการ	- เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต จังหวัดอำนาจเจริญ - ส่วนราชการต้น สังกัดของผู้ถูกร ้องเรียน

๘. อำนาจหน้าที่และการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๘.๑ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๘.๑.๑ ให้ส่วนราชการต้นสังกัด ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ แล้ว
รายงานผลการพิจารณาต่อผู้ว่าราชการจังหวัด โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- (๑) ชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้กล่าวหา (ถ้ามี)
- (๒) ชื่อและตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียนหรือถูกกล่าวหา
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการกระทำที่กล่าวหา หรือเป็นที่สงสัยว่ากระทำผิดวินัย
- (๔) พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

๘.๑.๒ ให้รายงานต่ออธิบดี/รัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้รายงานความคืบหน้าในการ
ดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

๘.๑.๓ กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหา หรือมีกรณีเป็นที่สงสัยข้าราชการพลเรือนสามัญ ผู้ใดกระทำผิดวินัย
ให้ผู้บังคับบัญชาหน้าที่ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ พระราชบัญญัติข้าราชการ
พลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ทราบโดยเร็ว และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัย หรือทางอาญาโดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จ
ภายใน ๓๐ วัน โดยให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ พระราชบัญญัติ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยรวดเร็ว และปราศจากอคติโดยดำเนินการตามหมวด ๗ ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย และกฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖ อย่างเคร่งครัด โดยให้รับดำเนินการหรือสั่งให้ดำเนินการสืบสวน หรือพิจารณาในเบื้องต้นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยก็ให้ยุติเรื่องได้

(๒) ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสอบสวนแล้วพบว่า มีหลักฐานควรเชื่อได้ว่า สามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อน หรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

(๓) กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุป ความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิดให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ และป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรง หรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี

๘.๑.๔ ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการ หรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

๙. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- | | |
|--------------|---|
| ขั้นตอนที่ ๑ | ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน |
| ขั้นตอนที่ ๒ | วิเคราะห์เนื้อหาสาระของเรื่องร้องเรียน บันทึกนำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัดอำนาจเจริญ
พิจารณาแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑ วัน |
| ขั้นตอนที่ ๓ | มีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานผล
ให้จังหวัดอำนาจเจริญทราบภายใน ๑๕ วัน |
| ขั้นตอนที่ ๔ | แจ้งผลเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ |
| ขั้นตอนที่ ๕ | เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนแล้ว
จะบันทึกนำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัดอำนาจเจริญพิจารณา และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ
หากข้อเท็จจริงมีมูลความจริง จะแจ้งให้หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการ
ทางวินัยต่อไป |
| ขั้นตอนที่ ๖ | หากผู้ร้องยุติเรื่อง จะจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ และเก็บรวบรวมเอกสารไว้ในแฟ้ม |
| ขั้นตอนที่ ๗ | เก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและจัดทำรายงานสรุปผล
ประจำปี |

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

