

แนวทางการปฏิบัติต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือ ส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลัก ธรรมมาภิบาล (Good Governance)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น ในศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรีเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนที่กำหนด ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี โดยมีรายละเอียดสาระสำคัญกระบวนการ ขั้นตอน แนวทาง และข้อปฏิบัติ ดังนี้

๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเหมาของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี

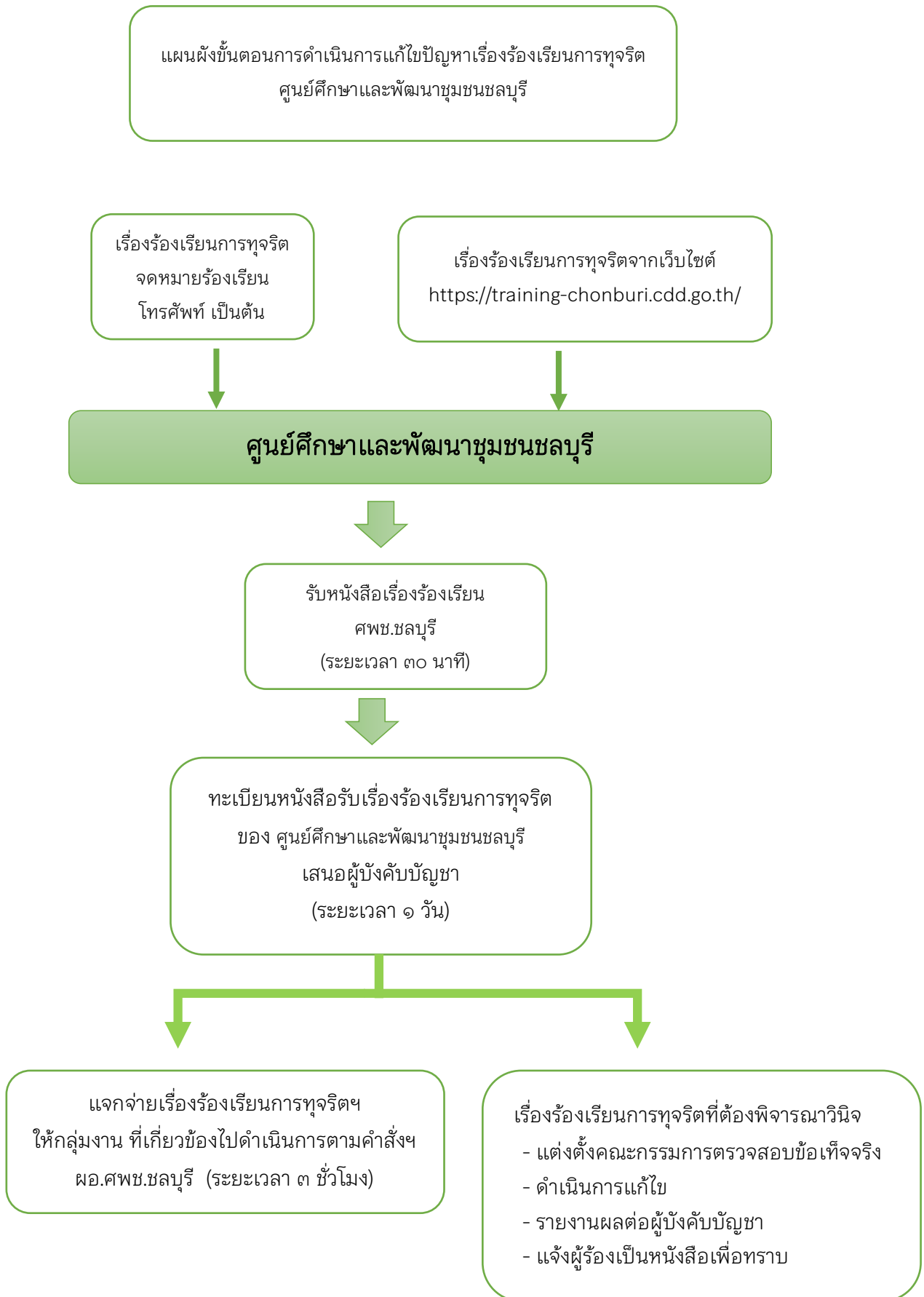
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๒. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี เลขที่ ๑๖๒ หมู่ ๒ ต.บ้านสวน อ.เมืองชลบุรี จ.ชลบุรี ๒๐๐๐๐)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๘-๒๗๕ ๒๔๙ โทรสาร ๐๓๘-๒๗๗ ๗๒๘
- ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อคิดเห็น ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี
- ๕) เว็บไซต์ <https://training-chonburi.cdd.go.th/>
- ๖) Facebook : ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี
- ๗) สายตรงผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี ๐๘๑-๗๐๐ ๑๕๓๔

๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มอบหมายหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รับผิดชอบทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ที่กำหนด เสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี เพื่อสั่งการและมอบหมายทุกกลุ่มงาน ในสังกัดดำเนินการตามภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ช่องทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์ สนง. ๐๓๘-๒๗๕ ๒๔๙	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	ยกเว้นวันหยุด
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://training-chonburi.cdd.go.th/	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน ผอ.ศพช.ชลบุรี ๐๘๑-๗๐๐ ๑๕๓๔	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่า มีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี

๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็น ฐานข้อมูล

๖.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาล ได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าว ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี

๘. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานใดให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงาน รายงานไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี ทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป
