



คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอรัชกา



สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดตรัง
ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอรัชกา



คู่มือหรือแนวทาง
การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต
ของศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอธัญญา

สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดตรัง
ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอธัญญา

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอรัชฎา มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดตรังให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอรัชฎา ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอรัชฎา ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอรัชฎา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	๔
มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ด้านที่ ๖ การปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ซึ่งมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐมีความโปร่งใสปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดตรัง ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ของประเทศไทยตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดตรัง ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดตรัง มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดตรังให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอรัชฎา

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๕ หมู่ ๑ ถนนเทศบาลราษฎร์ ตำบลคลองปาง อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง ๙๒๑๖๐ ติดต่อ ๐๗๕-๒๘๖๑๘๑

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดตรังอย่างรวดเร็ว
๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดตรัง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๕. ส่วนงานที่รับผิดชอบ...

๕. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มอำนวยการ ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอรัชฎา ตำบลคลองปาง อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง

๖. วัตถุประสงค์

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอรัชฎา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๗. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดตรัง หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสผ่านช่องทางต่าง ๆ

ทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่นทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติ คณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง ส่วนงานในสังกัดศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอรัชฎา ที่มีหน้าที่กำกับดูแล ตรวจสอบความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตลอดจนหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการกรณีมีการร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอรัชฎา มีพฤติการณ์ที่เข้าข่ายการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ หรือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอรัชฎา

๘.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

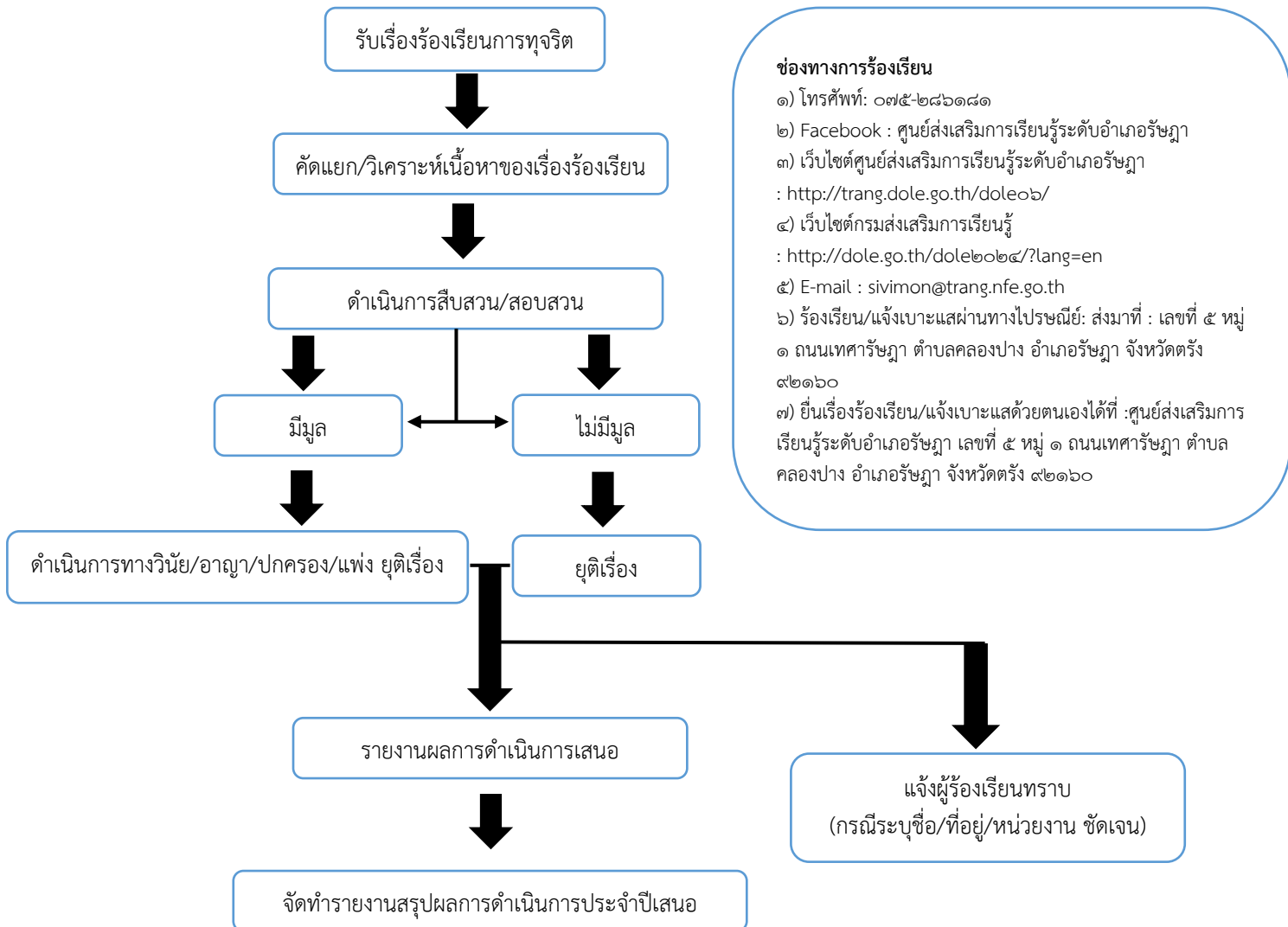
๘.๓ หากพบว่าไม่มีมูล...

๘.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้อำนวยการยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๘.๔ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๘.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้อำนวยการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๙.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๙.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ /โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอื่นตามกฎหมาย

๑๔. จัดทำโดย

กลุ่มอำนวยการ ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอรัชกา เลขที่ ๕ หมู่ ๑ ถนนเทศบาลรชกา ตำบลคลองปาง อำเภอรัชกา จังหวัดตรัง ๙๒๑๖๐ ติดต่อกับ ๐๙๕-๒๘๖๑๘๘๑

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอ
ถนนเทศบาลฯ ตำบลคลองปาง
อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ๓๖๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง
เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอ

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน..... ออกโดย.....
วันออกบัตร.....วันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต
และประพฤติมิชอบ เพื่อให้ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ
หรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ดังนี้ (ถ้ามี)

๑. จำนวน..... ชุด
๒. จำนวน..... ชุด
๓. จำนวน..... ชุด

ลงชื่อ..... ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

****ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เลขบัตรประจำตัวประชาชน จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ**