



แนวทางการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต
และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
จังหวัดมหาสารคาม

จังหวัดมหาสารคาม
ศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม ชั้น ๑
โทร. ๐ ๔๓๗๗ ๗๒๙๘
สายด่วน ๑๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๑
๕. คำจำกัดความ	๒
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต.....	๒
๗. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๓
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔

ภาคผนวก

ก. แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จังหวัดมหาสารคาม

๑. หลักการและเหตุผล

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยให้จัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร และประกาศให้ประชาชนทราบ และให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

๒. สถานที่ตั้ง

จังหวัดมหาสารคาม ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม และมีพิธีการเปิดศูนย์ฯอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗ โดยตั้งอยู่ ณ ห้อง ๑๐๘ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม ถนนเลียบเมืองมหาสารคาม - ร้อยเอ็ด ตำบลแวงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม และได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ครอบคลุมทั้ง ๑๓ อำเภอ และได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม (ส่วนหน้า) สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี และมีพิธีการเปิดศูนย์อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๕๗ ณ แคนเตอร์บิ๊กซี ตำบลเกิ้ง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาความเดือดร้อน การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ยาเสพติด การพนัน และการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานรัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของรัฐมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างมีมาตรฐานและประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๖.๑ ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่

๖.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

๗. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๑ ร้องเรียนด้วยตัวเองได้ที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๓๐ (ไม่มีพักเที่ยง) เว้นวันหยุดราชการ

๗.๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ดังนี้



๗.๓ ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ของเว็บไซต์จังหวัดมหาสารคาม www.mahasarakham.go.th

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม สำนักงานจังหวัดมหาสารคาม

๘.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของจังหวัดมหาสารคาม โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องและตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง หน่วยงาน พฤติการณ์การที่แสดงให้เห็นว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาการกระทำความผิด

๒) กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามเขตพื้นที่อำเภอ ในการดำเนินการแจ้งเรื่องและประสานติดตามให้หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และติดตามรายงานผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ จนกว่าจะยุติเรื่อง

๓) แจ้งหน่วยงานการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ระเบียบ ขั้นตอน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔) เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๘.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน สถานที่ ห้วงเวลา และรายละเอียดของเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

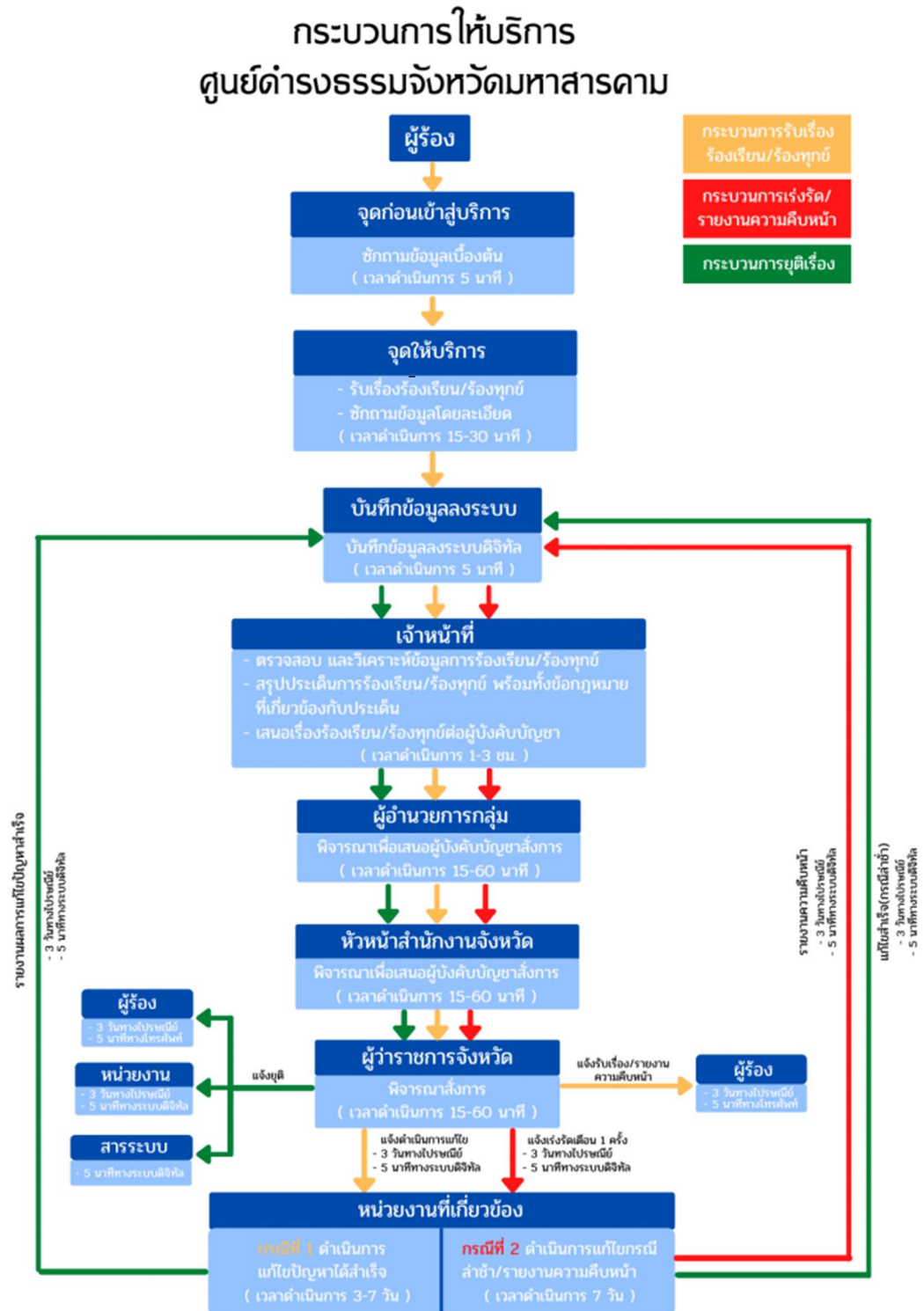
๘.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๑) รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

๒) รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รับจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รับที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้



ภาคผนวก

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม

๑. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ ปี

อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต

จังหวัด หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

หมายเลขโทรศัพท์

๒. ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้
(โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ)

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slightly textured appearance and is set against a dark background.

/๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์...

๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการ ดังนี้ (ระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง)

๓.๑

.....

.....

.....

๓.๒

.....

.....

.....

๓.๓

.....

.....

.....

หมายเหตุ

๑. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข้อได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

๑.๑ ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้า และมีข้อมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๑.๒ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่ ศตธ. จังหวัดมหาสารคาม รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ ศตธ. จังหวัดมหาสารคาม ยุติเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

๒. ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคามไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๒.๓ เรื่องที่ข้าพเจ้ายืนยันไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานต่างๆ

ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้ จำนวน แผ่น ดังนี้

☐ หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีที่เป็นกรรณการร้องทุกข์แทน)

☐ พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

☐

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ศูนย์ดำรงธรรม.....

โทร.

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

[illegible]