



คู่มือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ
ในการร้องเรียนการทุจริต
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. แบบฟอร์มรับเรื่องราວร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

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 ตำบลเวียงนาง 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 เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม 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

The infographic displays six channels for reporting corruption and misconduct, numbered 1 through 6. Channel 1 is 'สายด่วน 1567' (Hotline 1567) with a phone icon and the number '043-777298'. Channel 2 is 'ไปรษณีย์' (Post) with an envelope icon and address: 'ศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม, ห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม, ต.เวียงเก่า อ.เมือง จ.มหาสารคาม 44000'. Channel 3 is 'Email' with a globe icon and the email address 'damrongtam.mkm@gmail.com'. Channel 4 is a QR code with a Facebook icon and the text 'ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม'. Channel 5 is a QR code with a LINE icon and the text '1567 คตธ.มหาสารคาม'. Channel 6 is a QR code with a website icon and the text 'damrongthammhk.go.th'.

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

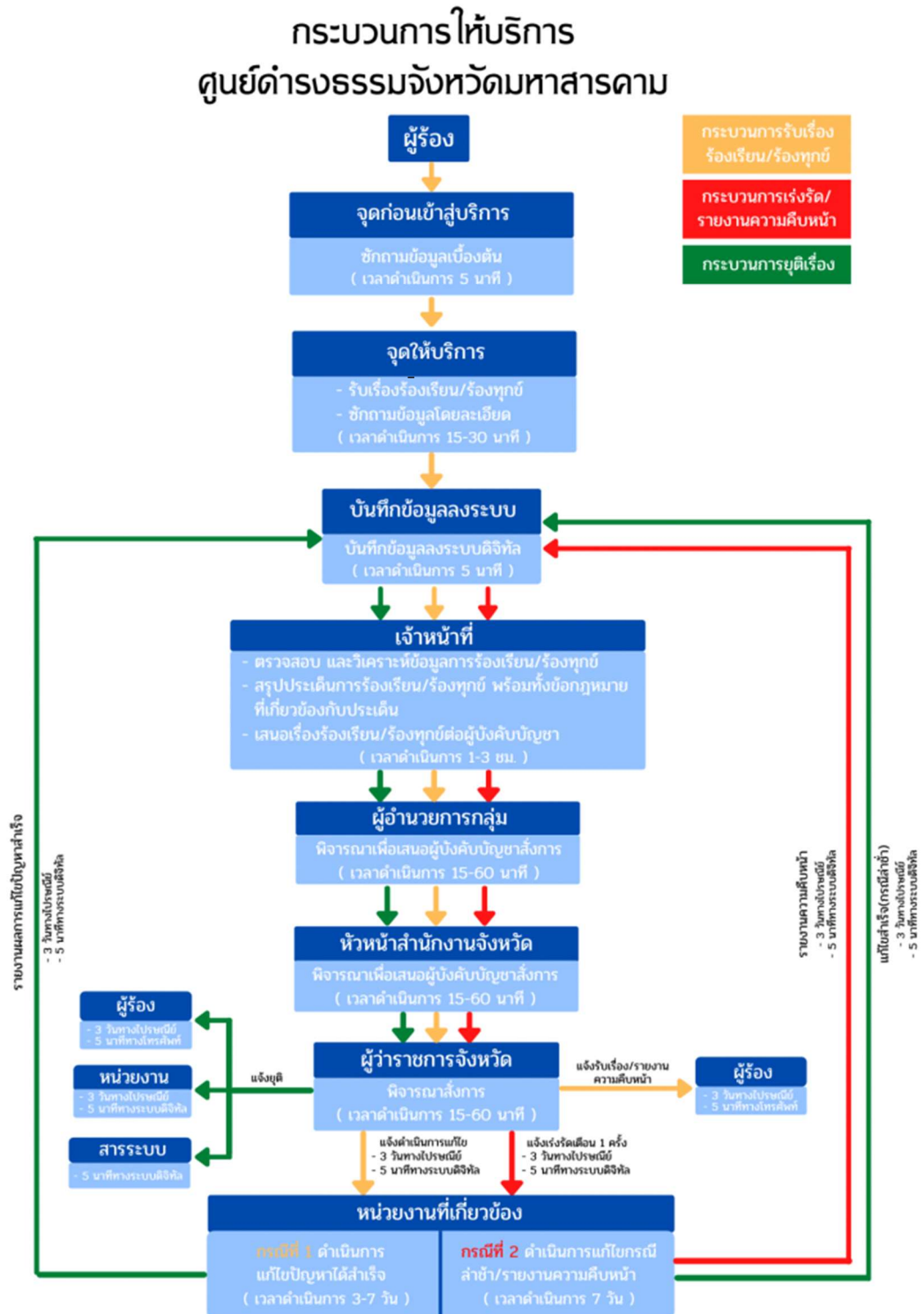
๘.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

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)

[illegible]

/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]