



คู่มือปฏิบัติงาน

แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดนครปฐม

คำนำ

สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดนครปฐม ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน แนวทางปฏิบัติและขั้นตอน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดนครปฐม ตามแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำจังหวัดนครปฐม เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานรวมถึงบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพต่อไป

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๑
๔. คำจำกัดความ	๒
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน	๓
๘. อำนาจหน้าที่และการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๙. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดนครปฐม

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนและมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เห็นชอบมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการโดยมีนโยบายสำคัญและเร่งด่วนในการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อปฏิรูประบบราชการแผ่นดินให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นที่ยึดถือและไว้วางใจของประชาชน ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องของและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชนผู้รับบริการ จึงได้จัดทำแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่และเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติและช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของภาครัฐ
- ๒.๓ เพื่อกำหนดขั้นตอนวิธีการผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน
- ๒.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือมาตรฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนครปฐม

๓. ขอบเขต

- ๓.๑ คู่มือปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมตามแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของจังหวัดนครปฐม
- ๓.๒ การร้องเรียนการทุจริตแบ่งออกเป็น 3 กรณี ดังนี้
 - กรณีที่ ๑ ร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม หรือส่งเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม โดยตรง
 - กรณีที่ ๒ ร้องเรียนผ่านส่วนราชการส่วนกลางหรือส่วนราชการอื่นและส่งเรื่องให้จังหวัดนครปฐม ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - กรณีที่ ๓ ร้องเรียนผ่านศูนย์ราชการหน่วยงานต้นสังกัด (ภูมิภาค) ของผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องที่ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชัน เช่น การให้หรือรับสินบนหรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น รวมถึงการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ ที่ส่งผลกระทบต่อความเสียหายของราชการ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงาน โดยให้มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการให้ข้อเสนอแนะการให้ข้อคิดเห็นการชมเชยและการร้องเรียนขอข้อมูล

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐประจำจังหวัดนครปฐม

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ โทรสาร กล้องรับความคิดเห็น และเว็บไซต์จังหวัดนครปฐม

ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หัวหน้าส่วนราชการหัวหน้าหน่วยงาน

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕.๑ จังหวัดนครปฐมมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวม และจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย และมีการกำหนดวิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๕.๒ ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นคำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบและการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๖. ช่องทางการร้องเรียน

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ศาลากลางจังหวัดนครปฐม ชั้น ๑

๖.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์

- หมายเลข ๐ ๓๔๓๔ ๐๑๕๕-๖

๖.๓ ร้องเรียนทางโทรสาร

- หมายเลข ๐ ๓๔๓๔ ๐๑๕๗-๘

๖.๔ ร้องเรียนทางไปรษณีย์

- จำหน่ายซองถึงผู้ว่าราชการจังหวัด ส่งไปที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ศาลากลางจังหวัดนครปฐมชั้น ๑ ตำบลถนนขาด อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

๖.๕ ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- อีเมล nakhonpathom@moi.go.th

๖.๖ ร้องเรียนทุจริตออนไลน์

- <https://www.nakhonpathom.go.th/complain>

๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน

ลำดับ ที่	ประเภท	ตัวอย่าง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ / คำชมเชย/ สอบถามร้องขอ ข้อมูล/แจ้ง เบาะแส	- เสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการประชาชน - ยกย่องชมเชยการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน - สอบถามข้อมูล กิจกรรม/โครงการ/การ ให้บริการ	๓-๕ วัน	- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตจังหวัดนครปฐม - ผู้รับผิดชอบเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบกิจกรรม/ โครงการ/งานบริการ นั้นๆ
๒	ร้องเรียนการ ให้บริการของ หน่วยงานของรัฐ	ร้องเรียนพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานของรัฐ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัด นครปฐม - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ งานบริการของ หน่วยงานนั้น
๓	ร้องเรียน พฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	ร้องเรียนการกระทำผิด วินัย/ประพฤตินิยมที่ ส่อไปในทางทุจริต/ความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ จัดจ้าง/การบริหารงาน บุคคล	- ตรวจสอบข้อเท็จจริง เบื้องต้นภายใน ๗ วันทำการ - พิจารณาการดำเนินการทาง วินัยหรืออาญาภายใน ๓๐ วัน ทำการ	- ผู้รับผิดชอบเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนครปฐม - ส่วนราชการต้นสังกัด ของผู้ถูกร้องเรียน

๘. อำนาจหน้าที่และการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๘.๑ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการพลเรือนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๘.๑.๑ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการแล้วรายงานผลการพิจารณาต่อผู้ว่าราชการจังหวัดโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- (๑) ชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้กล่าวหา (ถ้ามี)
- (๒) ชื่อและตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียนหรือถูกกล่าวหา
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการกระทำที่กล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่ากระทำผิดวินัย
- (๔) พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

๘.๑.๒ ให้รายงานต่ออธิบดี/รัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

๘.๑.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาหรือมีกรณีที่เป็นที่สงสัยข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำความผิดวินัยให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ พระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ. ศ. ๒๕๕๑ ทราบโดยเร็ว และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันโดยให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ พระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยรวดเร็ว และปราศจากอคติโดยดำเนินการตามหมวด ๗ ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัยและกฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ. ศ. ๒๕๕๖ อย่างเคร่งครัด โดยให้รีบดำเนินการ หรือสั่งให้ดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยก็ให้ยุติเรื่องได้

(๒) ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนแล้วพบว่าไม่มีหลักฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิดให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็วและให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการพลเรือนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วยให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

(๓) กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีเหตุน่าเชื่อถือและเป็นกรณีทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิดให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็วและในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชนให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตราช่วงกำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี

๙. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- | | |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ขั้นตอนที่ ๑ | ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน |
| ขั้นตอนที่ ๒ | วิเคราะห์เนื้อหาสาระของเรื่องร้องเรียน บันทึกนำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐมพิจารณาแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑ วัน |
| ขั้นตอนที่ ๓ | มีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลให้จังหวัดนครปฐมทราบภายใน ๑๕ วัน |
| ขั้นตอนที่ ๔ | แจ้งผลเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ |
| ขั้นตอนที่ ๕ | เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนแล้วจะบันทึกนำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐมพิจารณาและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบหากข้อเท็จจริงมีมูลความจริงจะแจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการทางวินัยต่อไป |
| ขั้นตอนที่ ๖ | หากผู้ร้องยุติเรื่องจะจำหน่าย ออกจากสารบบและเก็บรวบรวมเอกสารไว้ในแฟ้ม |
| ขั้นตอนที่ ๗ | เก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนเพื่อการประมวลผลการจัดทำรายงานสรุปผลประจำปี |

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องการทุจริต

