คำนำ

แนวทางทางการจัดการเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของจังหวัดแพร่ จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงคเพื่อเปนกรอบแนวทางการดาเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องรองเรียนของ เจาหนาที่หนวยงานและเพื่อใหสอดคลองกับยุทธศาสตรชาติ 20 ป (พ.ศ. 2561–2580) แผนแมบทภายใต ยุทธศาสตรชาติ (พ.ศ. 2561–2580) ประเด็นที่ (21) การตอตานการทุจริตและประพฤติมิชอบ แผนการปฏิรูป ประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแหงชาติ นโยบายและแผนระดับชาติวาดวยความมั่นคงแหงชาติ และ แผนปฏิบัติการดาน การตอตานการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงใหสอดคลองกับกรอบการประเมินคุณธรรม และความโปรงใสในการดำเนินงานของหนวยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ดังนั้น เพื่อใหการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องรองเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในจังหวัดแพร่ เปนไปในทิศทางเดียวกันเกิดประโยชนตอการปฏิบัติราชการ และประชาชน ตลอดจนอำนวยความ สะดวกตอเจาหนาที่ผูปฏิบัติงาน จึงไดจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของจังหวัดแพร่ ทั้งนี้เพื่อใหการจัดการรองเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดแพร จังหวัดแพร

สารบัญ

- หลักการและเหตุผล 3
- วัตถุประสงค 3
- คำจำกัดความ 3

1. รายละเอียดของขอมูลที่ผูรองควรรูเพื่อใชในการรองเรียน 7
2. ชองทางแจงเหตุรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 8
3. ขั้นตอนหรือวิธีในการจัดการเหตุรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 8
4. สวนงานที่รับผิดชอบ 8
5. กระบวนพิจารณาดำเนินการ 9
6. ระยะเวลาที่ใชในการดำเนินการ 9

- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 10

แนวทางปฏิบัติงานเหตุรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจาหนาที่ 12

ภาคผนวก

แบบการรองเรียน/แจงเบาะแส 17

หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านปองกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบให้สอดคลองกับยุทธศาสตรชาติ 20 ป ยุทธศาสตรชาติวาดวยการปองกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2561-2580) ตลอดถึงการประเมิน คุณธรรมและความโปรงใสของหนวยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อใชเปนเครื่องมือใน การปองกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ และกำหนดแนวทางการรองเรียนการทุจริตของหนวยงาน ถือวาเปนการดาเนินงานของหนวยงานของรัฐที่เปนไปตามพระราชกฤษฎีกาวาดวยหลักเกณฑและวิธีการบริหาร บานเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 83 กำหนดวา“เมื่อสวนราชการใดไดรับการติดตอสอบถามเปนหนังสือจาก ประชาชน หรือสวนราชการดวยกันเกี่ยวกับงานที่อยูในอำนาจหนาที่ของสวนราชการนั้น ให้เปนหนาที่ของสวน ราชการนั้นที่จะตองตอบคาถามหรือแจงการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล(Good Governance)” ซึ่งอำนาจหนาที่ดำเนินการเกี่ยวกับรองเรียนการทุจริต การ ปฏิบัติหรือการละเวนการปฏิบัติหนาที่ โดยมิชอบของเจาหนาที่ เปนหนาที่ของจังหวัดแพร่ ที่จำเปนตองดำเนินการ เพื่อตอบสนองความตองการของประชาชนภายใตหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องรองเรียนการทุจริตของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เปนมาตรฐานเดียวกัน

2) เพื่อให้มั่นใจวากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจงเบาะแสดานการทุจริต และประพฤติมิชอบ เปนไปตามขั้นตอนและสอดคลองกับขอกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑและกฎหมายที่เกี่ยวของอยางครบถวนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเปนหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถายทอดให้กับผู้เขามาปฏิบัติงานใหม พัฒนาให้การทำงานเปนมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพรให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้รับบริการ ให้สามารถเขาใจและใชประโยชนจากระบวนการที่มีอยู รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษสิทธิของประชาชนและผู้รองเรียน/แจงเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คำจำกัดความ

“เจาหนาที่”	หมายความถึง	ข้าราชการ และพนักงานจางของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่
“ทุจริต”	หมายความถึง	การแสวงหาประโยชนที่มิควรได้โดยชอบดวยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
“มิชอบ”	หมายความถึง	ไมเปนไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรีแบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรมคือไมเปนไปตามทางที่ถูกที่ควร

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ตามประมวลกฎหมายอาญา หรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความถึง การกระทำที่ไม่ใช่ทุจริตต่อหน้าที่ แต่เป็นการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดโดยอาศัยเหตุที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติของคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะ ควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“การต่องสนอง” หมายความถึง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวน ข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความ คืบหน้าของการดำเนินการ ภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อ ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรือ อีเมล์ติดต่อของผู้ร้องเรียน ให้ถือว่าการดำเนินการพิจารณาสิ้นสุดที่การนำ เสนอร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

“เสื่องร้องเรียน” หมายความถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายความถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ หรือส่วนราชการที่ เกี่ยวข้อง

“หน่วยรับเสื่องร้องเรียน หมายความถึง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ แจ้งเบาะแส”

“การดำเนินการ” หมายความถึง การจัดการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

♦ **การทุจริตและประพฤติมิชอบตอหนาที่ราชการ** มีองคประกอบ 3 ประการ คือ

1. มีหนาที่ราชการที่จะตองปฏิบัติ หนาที่ราชการนั้นอาจเกิดจากกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือไดรับ มอบหมายก็ได การมีสิทธิกับการมีหนาที่ตองแยกตางหากจากกัน เชน ขาราชการมีสิทธิขอเบิกเงินสวัสดิการ จากทาง ราชการไมถือเปนหนาที่ราชการ

2. ไดปฏิบัติหรือละเวนการปฏิบัติหนาที่ราชการโดยมิชอบ

การปฏิบัติหนาที่ราชการจะไมมีการใชสิทธิขอเบิกจายเงินจากทางราชการ เชน ขาราชการมีสิทธิเบิกเงินคารักษาพยาบาลแตทำเอกสารเท็จเบิกเงินไป กรณีนี้ไมถือวาเปนความผิดวินัยฐานทุจริตตอหนาที่ ราชการ แตจะเปนความผิดวินัยฐานประพฤติชั่วอยางรายแรง

สำหรับการละเวนการปฏิบัติหนาที่ราชการ หมายถึง มีหนาที่ราชการที่จะตองปฏิบัติแตไมปฏิบัติ หรืองดเวนไมกระทำการตามหนาที่จะตองเปนกรณีที่จงใจหรือเจตนาที่จะไมปฏิบัติหนาที่ของตน ไมใชเพราะ พลั้งเผลอ หลงลืม หรือเขาใจผิด

“การปฏิบัติหนาที่ราชการโดยมิชอบ” หมายความรวมถึงการเรียกหรือรับทรัพยสินหรือประโยชนอื่นใดหรือการตอบแทนโดยมิชอบในการ ปฏิบัติหรือเพื่อจะปฏิบัติหนาที่ราชการแมเนื้อหาการปฏิบัติหนาที่จะเปนไปโดยถูกตอง

3. เพื่อใหตนเองหรือผูอื่นไดประโยชนที่มิควรได

ประโยชนหมายความถึง สิ่งที่เปนผลดีหรือเปนคุณหรือผลที่ไดตามความตองการประโยชนอาจเปนทรัพยสิน เงินทอง หรือการอื่นใดที่เปนผลไดตามตองการโดยมิจำเปนตองเปนทรัพยสิน เชน ประโยชนในการไดสิทธิบางอยางหรือไดรับบริการพิเศษ เปนตน โดยจะตองเปนประโยชนที่ไมมีสิทธิที่จะไดรับ โดยชอบธรรม

ประโยชนที่มิควรได หมายถึง ประโยชนที่ไมมีสิทธิโดยชอบธรรมที่จะไดรับ การหาประโยชนที่จะเปนความผิดนี้จะตองมีการอาศัยหรือใหผูอื่นอาศัยอำนาจหนาที่ราชการไปใชประโยชนดวยการหาประโยชนกับอำนาจหนาที่ตองมีสวนสัมพันธกัน

ตัวอยางของการทุจริตและประพฤติมิชอบตอหนาที่ราชการ		
จากหนาที่ราชการ ที่จะตองปฏิบัติ	**จากการปฏิบัติหรือละเวน การปฏิบัติหนาที่ราชการโดยมิชอบ**	**เพื่อใหตนเองหรือผูอื่น ไดประโยชนที่มิควรได**
ฉอโกง	ไมลงโทษผูกระทำผิดที่เปนพวกพอง	เรียกรับเงิน/เรียกสินบน/เรียกของกำนัล
ปลอมแปลง	ลงโทษเฉพาะคนที่ไมใชพวกพอง	ชวยเหลือสมัครพรรคพวกหรือเครือญาติ
ยักยอก	ลงโทษเกินฐานความผิด	ปกปดความผิดใหพวกพอง
ขโมย	ไมรายงานขอเท็จจริง	จัดทำเอกสารเท็จเพื่อใหตนเองหรือสมัครพรรคพวกไดรับ ผลประโยชน
กลั่นแกลง	ไมปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ	ผูกขาดคาขายแตกับสมัครพรรคพวก
ขมขูใหผูอื่นเกรงกลัวหรือเกรงใจ		
บังคับ/ขืนใจ ผูใต บังคับบัญชา		ใชอำนาจหนาที่เบียดบังเอาผลประโยชน
รวบอำนาจ		
ไมมอบหมายงานให ผูใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม ความ เหมาะสมหรือตาม สมควร		
แต่งตั้ง/เลื่อนขั้นเฉพาะพวกพ้อง ของตน		
รีดไถจากผูใตบังคับบัญชา เพื่อซื้อ ตำแหนงหรือเลื่อน ตำแหนง		
ปูนบำเหน็จรางวัลแตเฉพาะ พวกพองของตน		

1. รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. หลักเกณฑการรองเรียน

1.1) ชื่อ ที่อยูของผูรองเรียน/ผูแจงเบาะแส

1.2) วัน เดือน ป ของหนังสือรองเรียน/แจงเบาะแส

1.3) ขอเท็จจริง หรือพฤติการณ ประกอบเรื่องรองเรียน/เรื่องแจงเบาะแส ปรากฏอยางชัดเจนวามี มูลขอเท็จจริง หรือชี้ชองทางการแจงเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจาหนาที่วยงานหน/ ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได

1.4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถามี) - ใชถอยคำสุภาพหรือขอความสุภาพ

1.5) เรื่องที่จะนำมารองเรียนตองเปนเรื่องที่ผูรองเรียนไดรับความเดือดรอนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจาหนาที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ในเรื่องดังตอไปนี้

(1) กระทำการทุจริตตอหนาที่ราชการ

(2) กระทำความผิดตอตำแหนงหนาที่ราชการ

(3) ละเลยหนาที่ตามที่กฎหมายกำหนดใหตองปฏิบัติ

(4) กระทำการนอกเหนืออำนาจหนาที่ หรือขัด หรือไมถูกตองตามกฎหมาย

1.6) เรื่องที่รองเรียนตองเปนเรื่องจริงที่มีมูล มิใชลักษณะกระแสขาวที่สรางความเสียหายแกบุคคลที่ขาดหลักฐานแวดลอมที่ปรากฏชัดแจง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแนนอน

2. ขอรองเรียนใหใชถอยคำสุภาพและตองระบุขอมูลตอไปนี้

2.1 ชื่อและที่อยูของผูรองเรียน

2.2 ชื่อหนวยงานหรือเจาหนาที่ที่เกี่ยวของที่เปนเหตุแหงการรองเรียน

2.3 การกระทำทั้งหลายที่เปนเหตุแหงการรองเรียน พรอมทั้งขอเท็จจริงหรือพฤติการณตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกลาว (หรือแจงชองทางและการทุจริตของเจาหนาที่อยางชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน)

2.4 คำขอของผูรองเรียน

2.5 ลายมือชื่อของผูรองเรียน

2.6 ระบุวัน เดือน ป

2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถามี)

๓. กรณีการรองเรียนที่มีลักษณะเปนบัตรสนเทห จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณี แวดลอมปรากฏชัดแจงตลอดจนขี้พยานบุคคลแนนอนเทานั้น

๔. เรื่องรองเรียนที่อาจไมรับพิจารณา

๔.๑ ขอรองเรียนที่มิไดทำเปนหนังสือ

๔.๒ ขอรองเรียนที่ไมระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๓ ขอรองเรียนที่ไมมีรายการตามขอ ๒.

2. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1) รองเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร จังหวัดแพร
2) รองเรียนทางโทรศัพท หมายเลข 0 5453 1007 มือถือ 09 3190 3334 สายด่วน 1567
3) รองเรียนผานเว็บไซต ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ https://www.damrongthamphrae.com/
4) รองเรียนผาน Facebook “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร”
5) รองเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส (e-mail) : drt.phrae@lg.mail.com
6) รองเรียนเปนหนังสือรองเรียน หรือบัตรสนเทห ทางไปรษณีย ที่อยู สำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ สำนักงานจังหวัดแพร่ ชั้น 1 ศาลากลางจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร จังหวัดแพร 54000
7) รองเรียนเปนหนังสือรองเรียน หรือบัตรสนเทห ผานตู/กลองรับฟงความคิดเห็น

3. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1) เจาหนาที่ศูนยรับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ รับเรื่องร่องเรียน/แจง เบาะแส ดานการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากชองทางการรองเรียน 5 ชองทาง

2) เจาหนาที่ศูนยรับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ คัดแยกหนังสือวิเคราะหเนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ดานการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3) เจาหนาที่รับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผูบังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

4) เจาหนาที่รับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ สงเรื่องใหหนวยงานที่เกี่ยวของ ดำเนินการตอบขอซักถาม ชี้แจงขอเท็จจริง

5) เจาหนาที่รับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ แจงผูร่องเรียน/ร่องทุกข เพื่อทราบเบื้องตนภายใน 15 วัน

6) เจาหนาที่รับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ รับรายงานและติดตามความกาวหนาผลการดำเนินงานจากหนวยงานที่เกี่ยวของ

7) เจาหนาที่รับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ เก็บขอมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะหเสนอผูบริหาร

8) เจาหนาที่รับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนยดำรงธรรมจังหวัดแพร่ จัดเก็บเรื่อง

4. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

- งานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร จังหวัดแพร
  - หมายเลขโทรศัพท 0 5453 1007 มือถือ 09 3190 3334 สายด่วน 1567

5. กระบวนพิจารณาดำเนินการ

1) ใหงานรับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ เปนหนวยงานหลักในการรับเรื่องรองเรียน กรณีเกิดการทุจริตตอหนาที่หรือ การประพฤติมิชอบของเจาหนาที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ และดำเนินการตอบสนองขอรองเรียน โดยพิจารณา ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ขอบังคับ ทั้งมาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง และมาตรการทาง กฎหมาย รวมทั้งการประสานงาน เรงรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการอยางตอเนื่องจนไดขอยุติ

2) ใหงานรับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ แจงผลการดำเนินการเบื้องตน ใหผูรองเรียนทราบภายในเวลา 15 วันทำการ สำหรับกรณีที่มีขอมูลสามารถติดตอไปยังผูรองเรียนได

3) ในกรณีที่ขอรองเรียนเปนเรื่องที่อยูนอกเหนืออำนาจการพิจารณาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ให ดำเนินการ ดังนี้

(3.1) สงตอเรื่องรองเรียนไปยังหนวยงานที่มีอำนาจหนาที่โดยตรง ในกรณีที่ขอรองเรียนระบุ ถึงชื่อหนวยงานนั้น ๆ และถือเปนเปนการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองขอรองเรียน

(3.2) สงเรื่องไปยังผูรองเรียน กรณีที่ผูรองเรียนมิไดระบุถึงหนวยงานที่เกี่ยวของโดยตรง พรอมชี้แจงเหตุผล และแนะนำใหผูรองเรียนทราบกระบวนการที่ถูกตอง และถือเปนเปนการสิ้นสุด กระบวนการ ตอบสนองขอรองเรียน

4) ใหงานรับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการและรายงานให ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่ทราบภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน

6. ระยะเวลาที่ใช้ในการด าเนินการ

6.1 การรับและตรวจสอบขอรองเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบขอรองเรียน/แจ้งเบาะแสดานการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เขามายังหนวยงานจากชองทางตาง ๆ โดยมีขอปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ชองทาง	ความถี่ในการตรวจสอบชองทางตาง ๆ	ระยะเวลาดำเนินการ		หมายเหตุ
		รับขอรองเรียน	ประสานหาทางแกไข	
รองเรียนดวยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผูรองเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
รองเรียนทางโทรศัพท	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
รองเรียนผานเว็บไซต	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
รองเรียนผาน Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
รองเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส (e-mail)	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
รองเรียนทางไปรษณีย	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
รองเรียนผานตู/กล่องรับฟงความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	

6.2. การบันทึกขอรองเรียน

1) กรอกแบบฟอรมบันทึกขอร่องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร่องเรียน ที่อยู หมายเลขติดตอ กลับเสู่องรองเรียนการทุจริต พฤติการณที่เกี่ยวของและสถานที่เกิดเหตุ

2) ทุกชองทางที่มีการรองเรียนเจาหนาที่ต่องบันทึกขอร่องเรียนลงในสมุดรับเรื่องรองเรียนการทุจริตของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่

6.3 การประสานหนวยงานเพื่อแกปญหาเรื่องรองเรียน และการแจงผู้รองเรียนทราบ

1) หากเรื่องรองเรียนอยู่ในอำนาจหนาที่ของกลุ่มงานหรือสำนักงานใหหนวยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร่องเรียนทราบโดยตรงภายใน 15 วัน นับแตวันที่ไดรับเรื่องรองเรียนและสำเนาใหเจาหนาที่ผู้รับผิดชอบ จำนวน 1 ชุด เพื่อจะไดรวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสตอไป

2) หากเรื่องรองเรียนนั้นผูบังคับบัญชามอบหมายใหเจาหนาที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรง ใหรายงานผู้รองเรียนภายใน 15 วันนับแตวันที่ไดรับเสู่องรองเรียน

6.4 การติดตามแกไขปญหาขอรองเรียน

ให้หนวยงานหรือเจาหนาที่ที่เกี่ยวข่องรายงานผลการดำเนินการใหทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อใหงานรับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะไดแจงใหผู้รองเรียนทราบตอไป

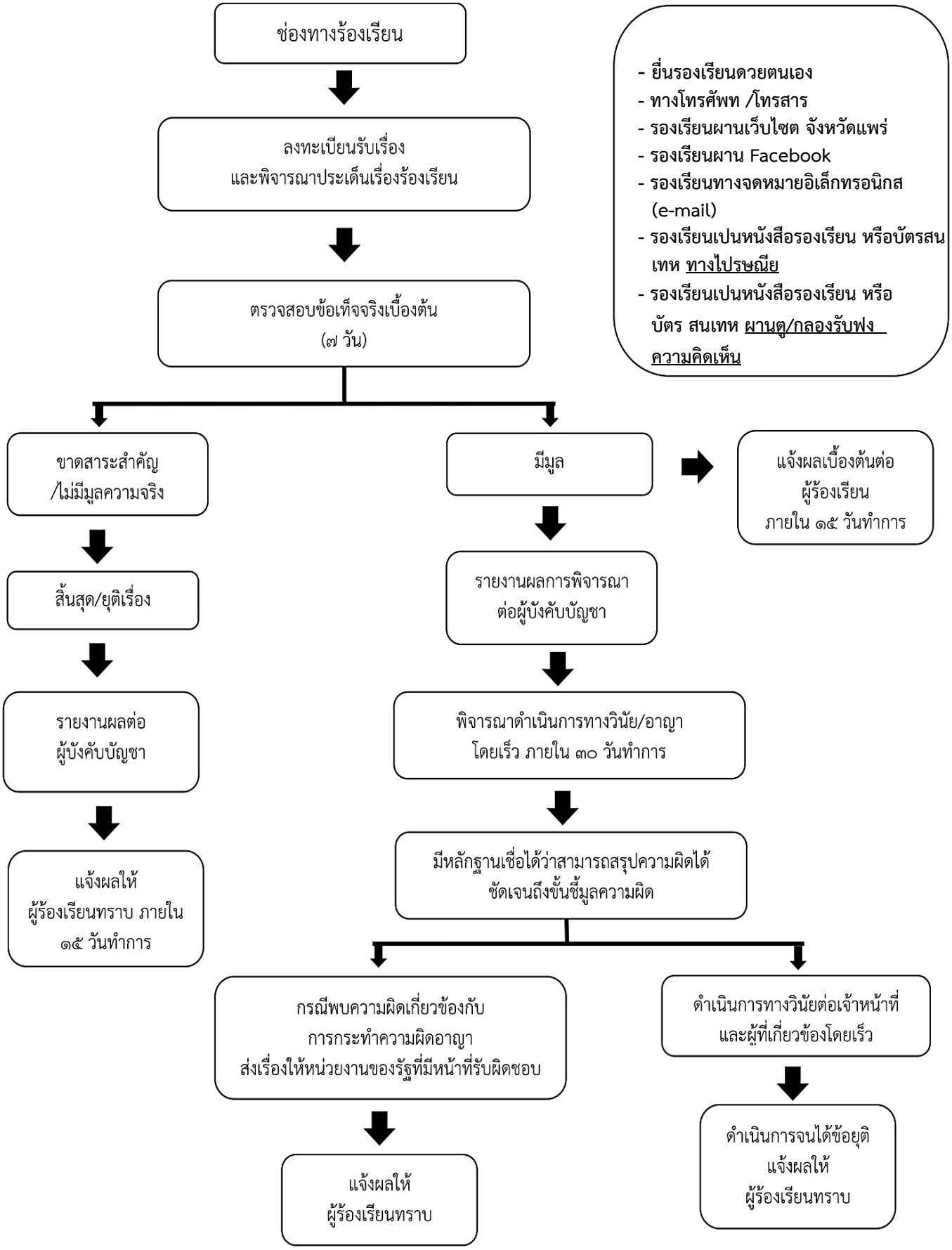
6.5 การรายงานผลการจัดการขอรองเรียนของหนวยงาน

1) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข่อรองเรียนประจำไตรมาสรายงานใหผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่ ทราบทุกไตรมาส

2) รวบรวมรายงานสรุปข่อรองเรียนหลักจากสิ้นปงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข่อมูลเชิงสถิติ และนำมาวิเคราะหการจัดการขอเรียนในภาพรวมของจังหวัดแพร่ เพื่อใชเปนแนวทางในการแกไข ปรับปรุงพัฒนาองคกรตอไป

****

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แนวทางปฏิบัติงานเฝ้องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่

ช่องทางการร้องเรียน	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กรณีผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเอง หรือผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่	1. กรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ให้หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ นำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ 2. กรณีบุคคลใดมาร้องเรียน หรือเสนอแนะด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับฟังเรื่องสอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่กำหนด และนำมาดำเนินการลงทะเบียน รับหนังสือ	1. หน่วยงานที่ได้รับหนังสือหรือรับฟัง 2. งานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่	ภายใน 10 นาที
	3. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว งานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ เสนอเรื่องให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่ พิจารณาเรื่องดังกล่าว 4. ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่ พิจารณาเรื่องดังกล่าวส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ 5. งานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ–สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ	1. งานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ภายใน 10 นาที

ช่องทางการร้องเรียน	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กรณีร้องทางโทรศัพท์	1. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสืองานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ กำหนดและมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่งานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่	1. หน่วยงานที่รับโทรศัพท์ 2. งานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่	ภายใน 10 นาที
	2. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้งานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ เสนอเรื่องให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่ พิจารณาเรื่องดังกล่าว 3. ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่ พิจารณาเรื่องดังกล่าวส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ 4. งานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ–สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ	1. งานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ภายใน 10 นาที

ช่องทางการร้องเรียน	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กรณีร้องทางเว็บไซต์	1. สั่งพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ งานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ 2. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้งานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ เสนอเรื่องให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่ พิจารณาเรื่องดังกล่าว 3. ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่ พิจารณาเรื่องดังกล่าวส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ 4. งานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ–สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ	1. งานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ภายใน 10 นาที

ช่องทางการร้องเรียน	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
ทุกช่องทางการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	1. ให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องพร้อมทั้งดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทราบผลการดำเนินการเรื่องนั้น ๆ กรณีเรื่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จสิ้นภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง พร้อมทั้งดำเนินการเรื่องดังกล่าวจะเสร็จสิ้น 2. การแจ้งตามข้อ 1 วรรคสองปกติให้ทำเป็นหนังสือราชการ เว้นแต่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องไปนั้น เห็นสมควรแจ้งทางโทรศัพท์หรือด้วยวาจาหรือด้วยวิธีอื่นก็ให้สามารถกระทำได้โดยพิจารณาตาม ความเหมาะสมของกรณีนั้น ๆ แล้วบันทึกการแจ้งหรือวิธีการแจ้งไว้ในแบบหนังสือ 3. หน่วยงานใดที่ได้รับเรื่องจากงานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนจากเว็บไซต์ของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ก่อนที่หน่วยงาน นั้นจะแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้เสนอข้อความ ซึ่งจะแจ้งและจะนำลง เว็บไซต์ให้ผู้บังคับบัญชาและ ผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบก่อนที่จะนำลงเว็บไซต์ เมื่อได้รับ ความเห็นชอบแล้ว ให้หน่วยงานนั้นนำข้อความลงเว็บไซต์ โดยระบุชื่อ “หน่วยงานระดับ สำนักหรือกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่” เป็นผู้ส่งข้อความ 4. เมื่อหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจาก งานรับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ได้ดำเนินการตาม 1, 2 หรือ 3 แล้ว ให้สำเนาแบบหนังสือที่เกี่ยวข้องให้งานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ภายในวันที่ได้ ดำเนินการตาม 1, 2 หรือ 3	1. หน่วยงานที่รับโทรศัพท์ 2. งานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่	ภายใน 15 วัน
	<u>การติดตาม และการรายงานของ งานรับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่</u> ทุกสิ้นเดือนให้งานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ สรุป เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่ได้ลงทะเบียนรับหนังสือไว้และส่งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมผลการดำเนินการของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากงานรับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่ทราบและ พิจารณา	1. งานรับเรื่องร่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่	ทุกสิ้นเดือน

ภาคผนวก

(แบบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส)

แบบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ..... เวลา.....น.

1. การร้องเรียน ผู้ร้องเรียนทาง ☐ โทรศัพท์ ☐ ร้องเรียนด้วยตนเอง

2. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้อง (ชื่อ - สกุล).....
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... .....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... เบอร์โทรศัพท์.....

3. ข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียน

3.1) ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ - สกุล)..... .....
ตำแหน่ง/ระดับ.....สังกัด.....
หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้ หรือสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....
....

3.2) พฤติกรรมที่น่าเชื่อว่าเป็นการกระทำผิด/กระทำผิด/ช่วงเวลากระทำผิด.....
....
....
....
....
....

4. ข้อมูลพยานหลักฐานอ้างอิง ประกอบเรื่องที่ร้องตามข้อ 2 (ถ้ามี)

4.1) พยานบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ .....
.....
....

4.2) พยานเอกสารหรือหลักฐาน .....
.....
....

5. ข้อมูลอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ .....ผู้รับเรื่อง
(.....) (.....)
วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ..... วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....