



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร ดำเนินงานโดยยึดมั่นในหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามบทบัญญัติแห่งพระกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มีคุณธรรม และความโปร่งใส ปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) และเป็นไปตามนโยบายส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มี ธรรมมาภิบาลและการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ยึดหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี เพื่อเป็นกลไกในการสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการ และเสริมสร้างระบบคุณธรรม ปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน โดยมีแนวทางสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน ปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงานตามนโยบายการสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๖๕”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ใน สังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมาบริการในสังกัด สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด อย่างหนึ่งในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาท เลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ผู้ ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือด ร้อนหรือเสียหาย จากการกระทำตามที่ ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องข้อร้องเรียน

/“ผู้รับผิดชอบ”...

“ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบ การดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

“หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง” หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ข้อ ๓ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธรได้มอบหมายให้กลุ่มงานประสานฯ เป็นผู้รับผิดชอบหลัก ในการจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๔.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดยโสธร ดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือแย้งกับกฎหมาย

๔.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าว ที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๔.๒ ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และอย่างน้อย ต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ เป็นต้น
(๒) ชื่อ ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
(๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

(๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
(๖) ระบุ วัน เดือนปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน
(๗) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

๔.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร และประสงค์ขอให้สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ หรือภารกิจของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธรโดยตรง

๔.๔ กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร

๔.๕ ขอร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๔.๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔.๖ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๔.๗ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(๑) ขอร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๔.๑.๒ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) ขอร้องเรียนที่เป็นที่ยุติแล้ว

(๓) ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สภานักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) ,สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

(๔) ขอร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๔.๒ นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ข้อ ๕. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีที่ไม่มีความหมาย กฎ ระเบียบกำหนดการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้โดยเฉพาะ ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใดต้องการแจ้งข้อร้องเรียน แจ้งข้อมูลเบาะแส ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยสามารถแจ้งข้อร้องเรียนฯ ได้ที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร

๕.๒ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยส่งมาที่ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร ชั้น ๔ (หลังใหม่) ศาลากลางจังหวัดยโสธร ต.ในเมือง อ.เมืองยโสธร จ.ยโสธร ๓๕๐๐๐

๕.๓ กล้องรับฟังความคิดเห็นของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร๕.๔ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕-๑๗๒๖๖๔

๕.๕ เว็บไซต์ <https://yasothon.cdd.go.th/> ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิคมอบ e-mail : ryasothon@cdd.mail.go.th

/ ๕.๖ ช่องทางอื่นๆ ...

๕.๖ ช่องทางอื่นๆ อาทิ

- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สายด่วน ๑๕๖๗ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร
- ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี(ศูนย์บริการข้อมูล

ภาครัฐเพื่อประชาชน GCC) สายด่วน ๑๑๑๑

ข้อ ๖ การพิจารณาให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนฯ นั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความสะดวกหรือ เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น”

ข้อ ๗ ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม รายงานผลเพื่อตอบสนองข้อร้องเรียนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ <https://yasothon.cdd.go.th/> มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๗.๑ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่องร้องเรียนไม่ว่าจะเป็นกรณีที่ได้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นจัดส่งให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ พิจารณาตามหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งหากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น โดยให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวสรุปข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า เช่น การมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน หรือกรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นให้ส่งเรื่องไปให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบภายใน ๓ วัน

๗.๒ ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้กำหนด ตามหนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ ศธ ๐๒๐๖.๙/๓๑๗ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๑

๗.๓ ในกรณี ที่ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการให้บริการหรือดำเนินการอื่นใดตามประเด็นร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันหรือตามระยะเวลาที่กำหนด นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำสั่ง หรือดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณีในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน

/ระยะเวลา...

ระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ออกขยายเวลาต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริง และเหตุผลประกอบเพื่อพิจารณาสั่งการ ซึ่งผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอาจอนุญาตให้ขยายเวลาได้อีกตามความเหมาะสมแต่ไม่เกินครั้งละ ๗ วันทำการ

๗.๔ เมื่อคณะกรรมการหรือคณะทำงานได้ดำเนินการตาม ข้อ ๗.๓ แล้วเสร็จ ให้เสนอผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการดำเนินการ ความเห็นของคณะกรรมการ พร้อมด้วยเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หากเป็นกรณีที่มีมอบหมายให้แก้ไขปัญหาให้รายงานผลการแก้ไขปัญหาร่วมด้วยปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับรายงานผลจากคณะกรรมการหรือคณะทำงานให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเสนอรายงานผลการตรวจสอบ พร้อมด้วยความเห็นประกอบการพิจารณาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

๗.๕ เมื่อได้ดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการรวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนพร้อมทั้งมีการพิจารณาสั่งการเป็นที่ยุติแล้วให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องมาทราบต่อไป โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

๗.๖ การติดตามประเมินผลให้กลุ่มกฎหมายและคดีจัดทำ ข้อมูล สถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาในระบบช่องทางต่างๆ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขตามแบบรายงานที่กำหนด รายงานให้พัฒนาการจังหวัดทราบ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางสาวพุทธิมาลัย เขียรพิมาย)

พัฒนาการจังหวัดยโสธร