# แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดนครศรีธรรมราช

**********

**๑. หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนและมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เห็นชอบมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการโดยมีนโยบายสำคัญและเร่งด่วนในการป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อปฏิรูประบบราชการแผ่นดินให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของประชาชน ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชน ผู้รับบริการจึงได้จัดทำแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

**๒. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้ทราบถึงขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

๒. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียนจากบุคคลภายนอก ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

๓. เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของจังหวัดนครศรธรรมราชเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

**๓. ขอบเขต**

๓.๑ แนวทางปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนครศรีธรรมราช

๓.๒ การร้องเรียนการทุจริตแบ่งออกเป็น ๓ กรณี ดังนี้

กรณีที่ ๑ ร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช และส่งเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือร้องเรียนต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยตรง

กรณีที่ ๒ ร้องเรียนผ่านส่วนราชการส่วนกลางหรือส่วนราชการอื่นและส่งเรื่องให้จังหวัดนครศรีธรรมราชดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีที่ ๓ ร้องเรียนผ่านหน่วยงานตันสังกัด (ภูมิภาค) ของผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง

**๔. รายละเอียดการแจ้งเรื่องร้องเรียน**

รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน ประกอบด้วย

๑. ประวัติผู้ร้อง ชื่อ - สกุล ของผู้ร้อง ที่อยู่ผู้ร้อง

๒. ประวัติผู้ถูกร้อง ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง ตำแหน่ง สังกัดหน่วยงาน

ช่วงเวลาการกระทำความผิด

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

**๕. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน**

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช

๕.๒ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์

- โทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๕ ๖๕๓๑

๕.๓ ร้องเรียนทางไปรษณีย์

- จ่าหน้าซองถึงผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช ส่งไปที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนครศรีธรรมราช สำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช ถนนราชดำเนิน อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

๕.๔ ร้องเรียนทางเว็บไซต์จังหวัดนครศรีธรรมราช https://www.nakhonsithammarat.go.th หัวข้อช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๕ ร้องเรียนทางช่องทางอื่นๆ เช่น Facebook จังหวัดนครศรีธรรมราช

**๖. ขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๖.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนครศรีธรรมราช (สำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสจากช่องทางต่างๆ

๖.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ลงทะเบียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขอบเขตของข้อร้องเรียน (ภายใน ๑ วัน)

๖.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สรุปความเห็นและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณาลงนามตามข้อเสนอเพื่อแจ้งหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการตามข้อร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ (ภายใน ๓ วัน)

๖.๔ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ประสานงาน/ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ฯ ทราบ (ภายใน ๓๐ วัน)

๖.๕ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดทราบกรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สรุปรายงานผลเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบพิจารณายุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสทราบ กรณีเรื่องมีมูลทุจริต เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สรุปรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาทราบพิจารณาสั่งการตามความเห็นเพื่อดำเนินการส่งเรื่องให้สำนักงาน ป.ป.ช. และกรณีเรื่องการดำเนินการทางวินัย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

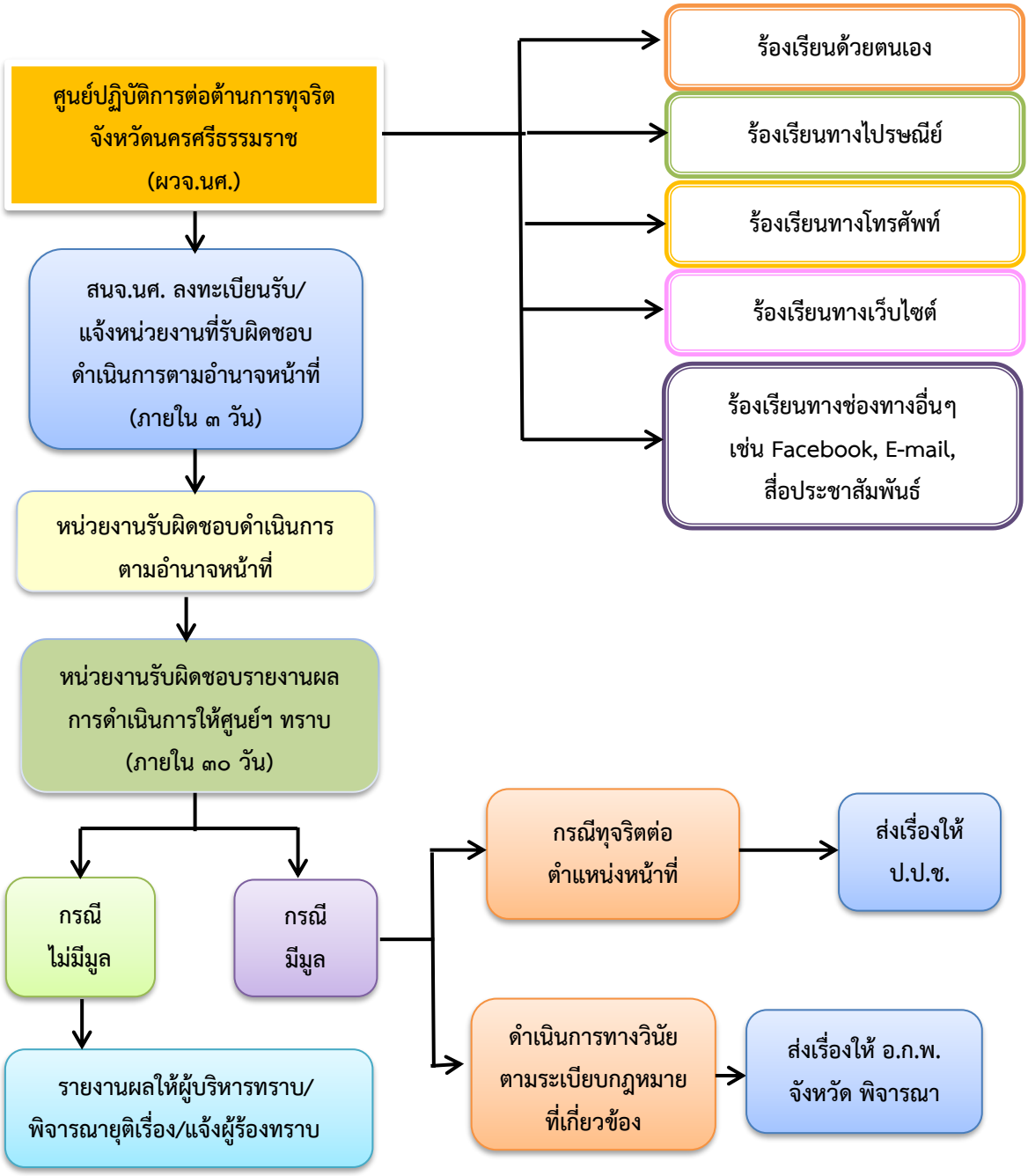
**๗. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ**

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการบริการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด รับเรื่องราวร้องทุกข์ ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน งานข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา

๒. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราชรับผิดชอบกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด

**แผนผังกระบวนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**
**จังหวัดนครศรีธรรมราช**




---