

มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) และนโยบายของรัฐบาล ข้อที่ ๑๐ การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐบาล กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์สุจริตเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหาร มีแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนในรูปแบบและทิศทางเดียวกัน องค์การบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหารจึงได้กำหนดมาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๑. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน ประกอบด้วย

๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑.๑ เรื่องที่นำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๑.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

๑.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๑.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๑.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๑.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๑.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๑.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๑.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๑.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑.๒

๑.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๑.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่หน่วยงาน

๑.๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหาร www.mukdahanpao.go.th

๑.๖ ขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการ

๑.๖.๑ ให้ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๖.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๑.๖.๓ ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บริหาร เพื่อดำเนินการต่อไป

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

๒.๑ ประเภทการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานเดียว ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์วิเคราะห์เรื่องแล้วเสนอผู้บริหารมอบหมายให้ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการดังนี้ ๑) มอบหมายเจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจชี้แจงกับผู้ร้อง หากชี้แจงแล้วก็ให้ยุติเรื่อง แต่หากยังไม่แล้วเสร็จต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป ๒) กรณีร้องเรียนด้วยหนังสือ และผ่านช่องทางอื่นๆ ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่อง แล้วจ่ายให้หน่วยงานนั้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒.๒ เรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการแก้ไขโดยการตั้งคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงานรับผิดชอบ ให้คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน รับผิดชอบโดยมอบหมายฝ่ายเลขานุการเป็นเจ้าของเรื่อง ๑) กรณีมาร้องเรียนด้วยตนเอง ให้ส่วนราชการที่เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการฯ มอบหมายเจ้าหน้าที่มารับเรื่องที่ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ หากชี้แจงทำความเข้าใจสามารถยุติเรื่องได้ ก็ให้ยุติเรื่อง แต่หากยังไม่แล้วเสร็จต้องดำเนินการต่อให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องแล้วจ่ายให้หน่วยงานที่เป็นฝ่ายเลขานุการฯ ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ๒) กรณีร้องเรียนด้วยหนังสือ และผ่านช่องทางอื่นๆ ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องแล้วจ่ายให้หน่วยงานที่เป็นฝ่ายเลขานุการฯ ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาตามอำนาจหน้าที่

๒.๓ เรื่องเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน กรณีเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้รับผิดชอบและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๒.๔ การจัดการเรื่องร้องเรียนโดยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ในการลงพื้นที่ตรวจสอบกรณีเรื่องที่มีความจำเป็นเร่งด่วนตามที่มีการแจ้งเหตุหรือแจ้งเบาะแส หรือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ให้ลงพื้นที่ตรวจสอบและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา โดยสามารถเรียกพยานบุคคลมาชี้แจงข้อเท็จจริงและเรียกพยานเอกสารต่างๆ มาประกอบการพิจารณาข้อร้องเรียน รวมทั้งรับฟังปัญหาจากกลุ่มมวลชน

๓. การติดตามและเร่งรัดการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๑ การรายงานผลการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์จะแจ้งส่วนราชการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ โดยจะระบุระยะเวลาการรายงานผลการดำเนินการอย่างชัดเจน หากเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ให้รายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ และหากเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบและต้องมีการประสานข้อมูลจากหลายหน่วยงาน ให้รายงานผลการดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ ทั้งนี้ ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์จะกำหนดวันที่รายงานผลอย่างชัดเจน

๓.๒ การแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เมื่อพ้นระยะเวลาครบกำหนดการรายงานตามข้อ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รายงานผลจะมีการแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เป็นหนังสือเพื่อเร่งรัดการดำเนินการโดยจะต้องรายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งเตือนครั้งที่ ๑

๓.๓ การแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เมื่อพ้นระยะเวลาครบกำหนดการรายงานการแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ยังไม่ได้รายงานผลอีกจะต้องมีการแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เป็นหนังสือเพื่อเร่งรัดการดำเนินการเป็นครั้งที่ ๒ โดยจะต้องรายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งเตือนครั้งที่ ๒

๓.๔ การแจ้งเตือนครั้งที่ ๓ เมื่อต้นระยะเวลาครบกำหนดการรายงานผลการแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว แต่ยังไม่รายงานตามกำหนด ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์จะรวมเรื่องและเสนอเรื่องให้นายกองคการบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหารพิจารณาและลงนามเพื่อติดตามทวงถามโดยตรง โดยจะต้องรายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งเตือนครั้งที่ ๓

๓.๕ เมื่อครบกำหนดการแจ้งเตือนครั้งที่ ๓ แล้ว หากส่วนราชการหรือหน่วยงานยังไม่มีรายงานผลการดำเนินการ ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์จะเสนอเรื่องให้นายกองคการบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหารทราบ และเชิญส่วนราชการดังกล่าวเข้าร่วมประชุมติดตาม เร่งรัด และชี้แจงปัญหาอุปสรรคต่อไป