

แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชุมพร

๑) คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชุมพร ปฏิบัติการใดหรือละเว้นปฏิบัติการใด อันอาจก่อให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ยกเว้นกรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับผลกระทบ แสดงเจตนาร้องเรียนการกระทำทุจริตของเจ้าหน้าที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชุมพร
หน่วยงาน หมายถึง สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชุมพร

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียน เข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบและข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้ง ผู้ร้องเรียนให้ทราบผลและความคืบหน้า

๒) หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๒.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๒.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ การกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ การละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ การปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร การทำนอกรอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒.๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๓ ข้อร้องเรียนต้องประกอบด้วย ชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน และเบาะแสที่ชัดเจน วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ระบุพยานเอกสาร พยานบุคคล

๒.๒ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับการพิจารณา ได้แก่ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหรือหลักฐานไม่เพียงพอ หรือข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๑.๓

๒.๓ ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๒.๓.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเอง โดยตรงที่สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชุมพร ศาลากลางจังหวัดชุมพร ชั้น ๔ ถนนไตรรัตน์ ตำบลนาชะอัง อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ๘๖๐๐๐

๒.๓.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชุมพร

<https://chumphon.mots.go.th/>

๓) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่างๆ

๓.๒ การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๓ ระดับความรุนแรงของปัญหาและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๓.๔ การตอบกลับผู้ร้องเรียนเมื่อได้รับข้อร้องเรียน

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันนับถัดจากฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงานได้รับหนังสือ	-
e-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	-
website	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	-

๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน

๒.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงานต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๒.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-นามสกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน

๒.๓ กรณีที่เจ้าหน้าที่เห็นว่า ข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำแก่ ผู้ร้องเรียนแก้ไข ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม้อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชุมพร ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนต่อท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชุมพรเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอน หรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องที่สามารถจะทำได้

๓. ระดับความรุนแรงของปัญหาและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ระดับ ๔ : ต่วนมาก ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๒๔ ชั่วโมง

ระดับ ๓ : ต่วน ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๗ วัน

ระดับ ๒ : ปานกลาง ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๓๐ วัน

ระดับ ๑ : ไม่ต่วน ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๑๘๐ วัน

ระดับ ๐ : ไม่มีผลกระทบ ไม่ต้องดำเนินการ

๔. การตอบกลับผู้ร้องเรียนเมื่อได้รับข้อร้องเรียน

๔.๑ ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมา

๔.๒ ตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่อง