



คู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ

อบจ.สิงห์บุรี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย รายละเอียดขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาที่ผู้รับผิดชอบต้องถือเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมถึงสามารถให้ประชาชนหรือบุคคลภายนอกสามารถใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อหรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีฉบับนี้ จะสามารถทำให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ได้ช้อยู่ดี มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีขั้นตอน วิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	๑
รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน / การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๒
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๒
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ระยะเวลาดำเนินการ	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๔
การติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
การรายงานผลการดำเนินการ	๕
มาตรฐานงาน	๕
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริต	๖

คู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีขึ้น โดยมอบหมายให้ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒.๑ วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(๒) เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน ได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว

๒.๒ หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๒.๓ สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี ถนนสิงห์บุรี – ชัยนาท หมู่ที่ ๗ ตำบลบางมัญ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

๒.๔ ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ในวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๓. รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน / การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียดข้อมูลของผู้ร้อง และชื่อ - ชื่อสกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลากระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ (รายละเอียดตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตท้ายคู่มือนี้)

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ชั้น ๑ ถนนสิงห์บุรี - ชัยนาท ตำบลบางมัญ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี (ในวันและเวลาราชการ)

๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.singburipao.go.th/index/?page=qt>
ช่องทางร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๔) ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์สำนักงาน หมายเลข ๐ ๓๖๕๒ ๐๐๓๐ ในวันและเวลาราชการ หรือ โทร ๐-๓๖๕๒-๓๐๐๐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

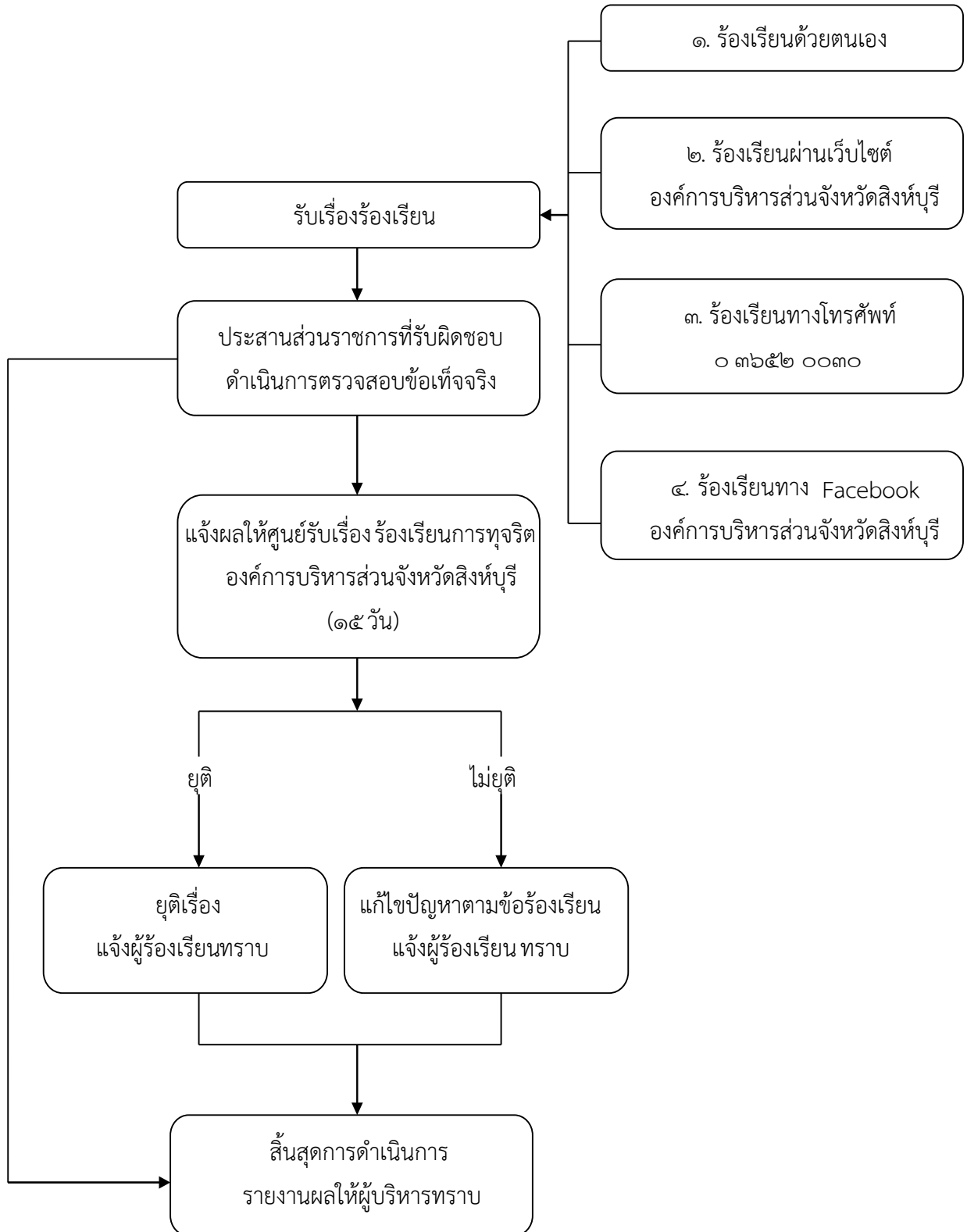
๕) ร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น ณ อาคารสำนักงาน หรือสถานที่ท่องเที่ยวในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีทุกแห่ง

๕. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ระยะเวลาดำเนินการ

การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ มีระยะเวลาดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ระยะเวลาดำเนินการแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ความ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๖๕๒ ๐๐๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ซับซ้อนของเรื่อง
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ร้องเรียน

๘. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑) กรณีเป็นการขอข้อมูล ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองข้อมูล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในสังกัดให้ผู้รับเรื่องจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยเร็ว พร้อมทั้งรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว

๓) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว

๙. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๐. การรายงานผลการดำเนินการ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตรอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๑. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

จัดทำโดย

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ภาคผนวก

ลับ

หนังสือร้องเรียนการทุจริต

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว)..... ชื่อสกุล.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์..... ขอยื่นหนังสือร้องเรียนต่อนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สิงห์บุรี ว่า (นาย/นาง/นางสาว)..... ชื่อสกุล.....

ตำแหน่ง..... (ผู้ถูกร้อง) มีพฤติการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบ

ต่อหน้าที่ ดังข้อความจะกล่าวต่อไปนี้ (ระบุวัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ และพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติ

มิชอบ พร้อมแนบพยานหลักฐานประกอบ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความและเอกสารหลักฐานดังกล่าวมาข้างต้น เป็นความจริง

ทุกประการ จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลับ