



คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

สำนักปลัดฯ

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย รายละเอียดขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาที่ผู้รับผิดชอบต้องถือเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมถึงสามารถให้ประชาชนหรือบุคคลภายนอกสามารถใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อหรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีฉบับนี้ จะสามารถทำให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีได้ดียิ่งขึ้น มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีขั้นตอน วิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์

ผู้จัดทำ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริต	

## คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

### ๑. หลักการและเหตุผล

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

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต จากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้ เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี สำนักงานองค์การบริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรี ถนนสิงห์บุรี - ชัยนาท หมู่ที่ ๗ ตำบลบางมัญ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสิงห์บุรีได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการได้อย่างคล่องตัว รวดเร็ว

### ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

/“ผู้มีส่วนได้เสีย” ...

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

“การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ต้องการร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

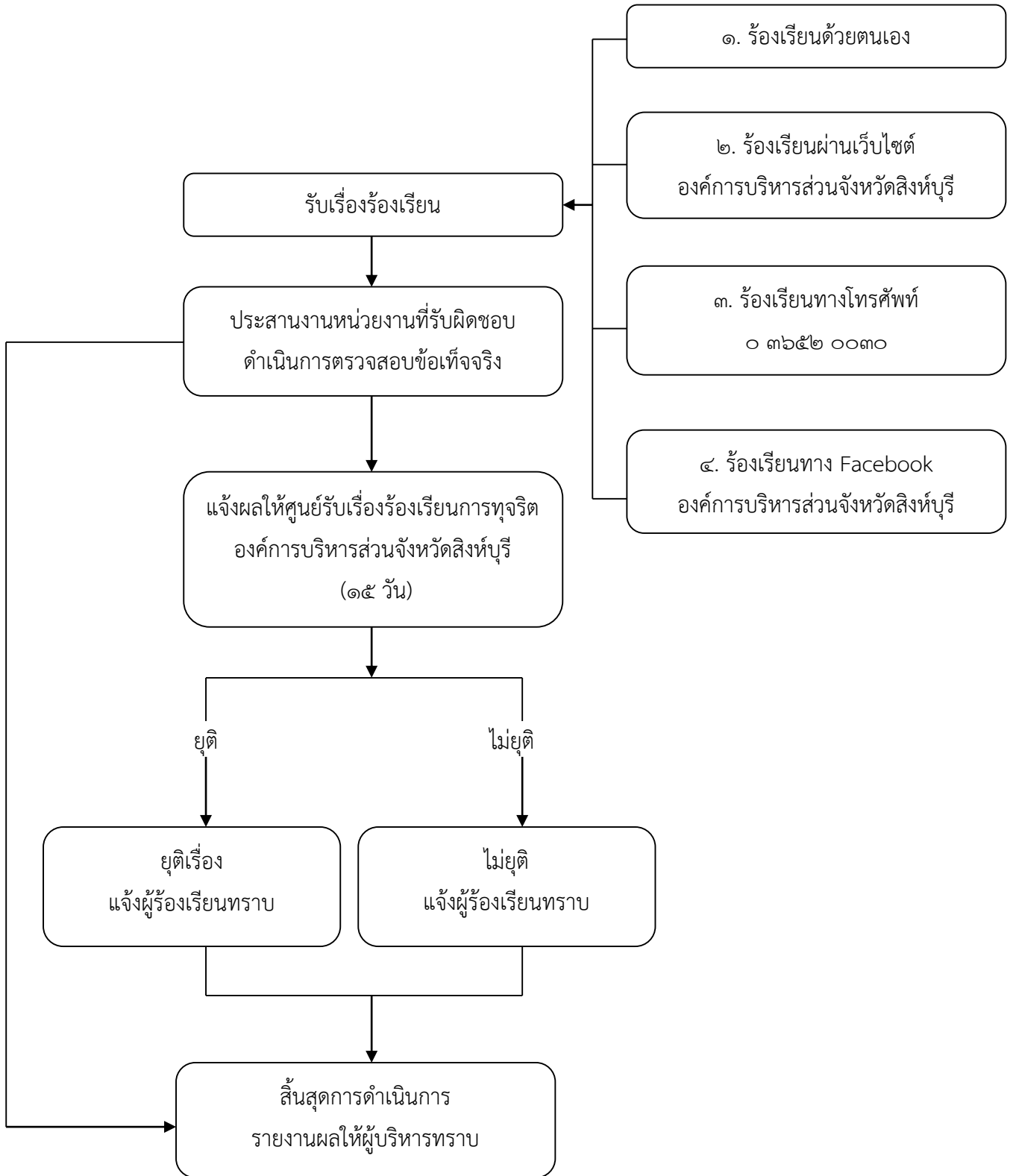
“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face Book

### **๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

### ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



/๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน...

#### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๖๕๒ ๐๐๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### ๑๑. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูล ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองข้อมูล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

/๑๒.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริต...

๑๒.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในสังกัดให้ผู้รับเรื่องจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยเร็ว และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๒.๓ เรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

#### ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

#### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้ศูนย์ฯรับเรื่องๆขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๖. แบบฟอร์ม

กรณียื่นเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ใช้แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตที่กำหนดท้ายคู่มือนี้

#### ๑๗. จัดทำโดย

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดฯ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๖๕๑ ๑๐๙๒

- หมายเลขโทรสาร ๐๓๖๕๑ ๑๐๙๒

- เว็บไซต์ <https://www.singburipao.go.th/index/?page=qt>



# ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริต

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

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

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

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

หมายเลขโทรศัพท์..... ขอยื่นหนังสือร้องเรียนต่อนายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ว่า (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....

ตำแหน่ง.....มีพฤติการณ์ทุจริตต่อหน้าที่ ดังข้อความจะกล่าวต่อไปนี้

(วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ พร้อมแนบพยานหลักฐานประกอบ) .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความและเอกสารหลักฐานดังกล่าวมาข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ  
จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)