



คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการ  
ทุจริตและประพฤติมิชอบ  
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

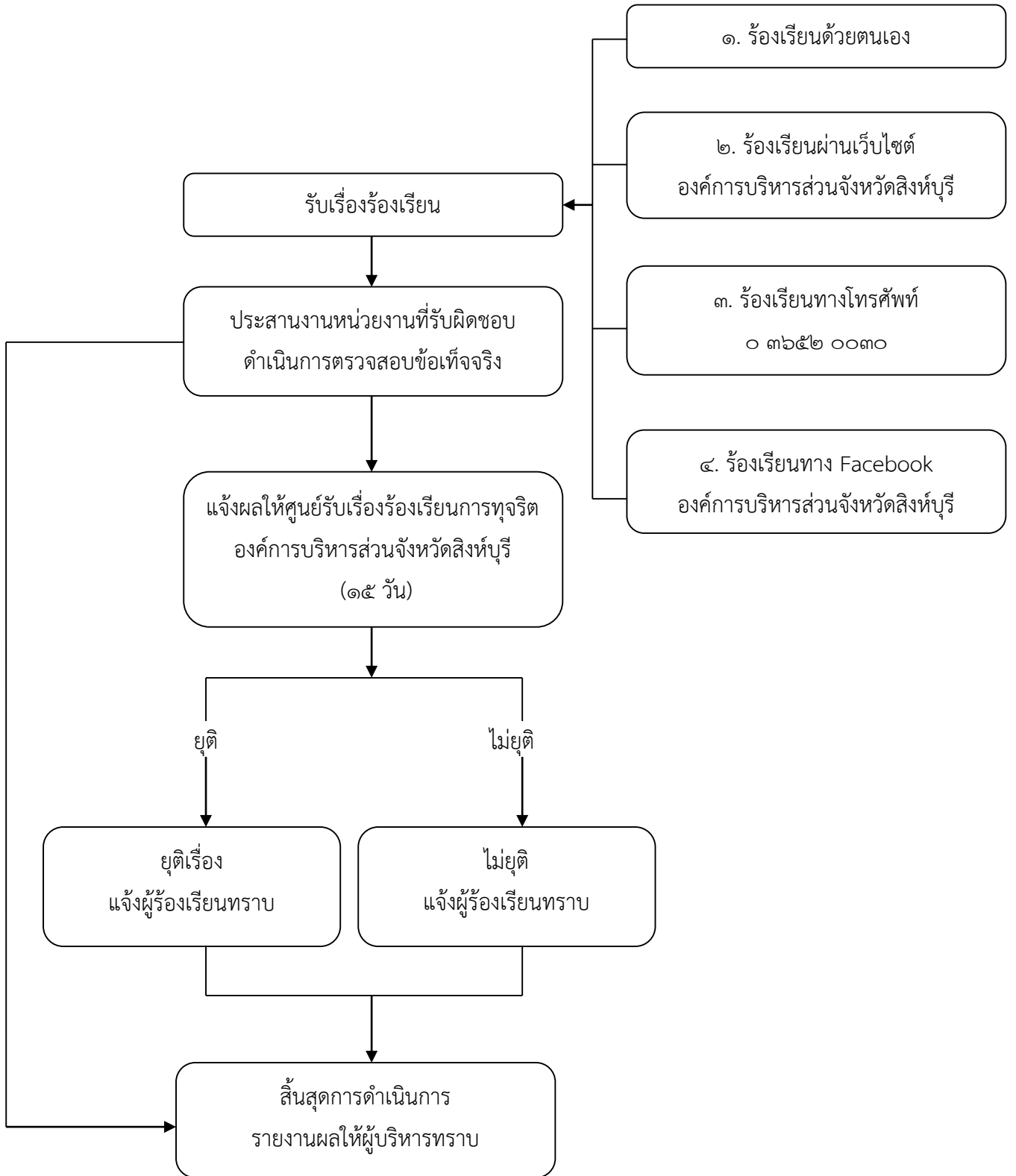
“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face Book

### **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  
(.....)