คู่มือ

การรับเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

จัดทำโดย
ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม
กองการเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

คำนำ

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือการปฏิบัติที่ไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ กำกับดูแล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อใช้สำหรับประชาชน และให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีเป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน รวมถึงกำหนดส่วนราชการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบไว้แล้ว

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนสามารถนำมาใช้ในการดำเนินการ หรือติดต่อประสานหน่วยงาน และในส่วนของเจ้าหน้าที่จะได้มีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อสามารถให้บริการกับประชาชน หรือหน่วยงานซึ่งเป็นผู้ร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อแก้ไขและป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน สังคมและประเทศชาติต่อไป

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เพื่อให้สามารดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการ เริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องมา การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตาม การรายงานผล การตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการยุติเรื่องร้องเรียน โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับพฤติการณ์ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของหน่วยงาน การรวบรวมพยานหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการ การติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ หรือสั่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์องค์การบริหารส่วนจังหวัด เบอร์โทร ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒ ทางไปรษณีย์ ส่งเป็นหนังสือ หรือช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ทางเพจ Facebook ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะติดต่อด้วยตนเอง มอบอำนาจให้บุคคลอื่นมาดำเนินการ รวมตลอดถึงการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานอื่น

เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในของหน่วยงาน หมายถึง เรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับความประพฤติ พฤติการณ์ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่เป็นการแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ หรือปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานหรือ เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการใดส่วนราชการหนึ่งหรือหลายส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

การทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง ประพฤติไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรี แบบธรรมเนียมของทางราชการหรือตามทำนองคลองธรรม คือไม่เป็นไปตามที่ถูกที่ควร

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งเรื่องร้องเรียน มาให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

๔. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีหน้าที่ อนุมัติ อนุญาต ตรวจสอบ ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องร้องเรียน

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีหน้าที่ตรวจสอบ กลั่นกรอง ควบคุม กำกับ ดูแล ติดตามการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และศูนย์ดำรงธรรม และสรุปผลการดำเนินงาน

กองการเจ้าหน้าที่ โดยฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตาม สรุปและรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ เพจเฟสบุ๊คขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สื่อโซเชียล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือจากการติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ โดยดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

โดยมีมาตรการในการคุ้มครองผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการคุ้มครองสิทธิและข้อมูลจะถูกปกปิดเป็นความลับ โดยจะไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวตนของผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคล องค์กรหรือหน่วยงานใด รายละเอียดของพฤติการณ์ และปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒

๕.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน (รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้)

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)

๕) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

๔. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๕.๓ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) โทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โทร. ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒

(๒) มาแจ้งด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

(๓) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี https://www.saraburipao.go.th และเพจเฟสบุ๊คขององค์การบริหารส่วนจังหวัด https://www.facebook.com/saraburipaoofficial

(๔) ส่งจดหมายมาที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เลขที่ ๗๙๗ ถนนพหลโยธิน ตำบลปากเพรียว อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ๑๘๐๐๐

(๕) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตู้รับความเห็นคิด ณ หน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๕.๔ การรับเรื่องร้องเรียน

กรณีร้องเรียน ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เป็นหนังสือหรือผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วน ราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

กรณีผู้ร้องเรียน มาด้วยตนอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียน แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือ (เรื่อง) ที่ผู้ร้องลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

กรณีรับเรื่องร้องเรียน ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน พฤติการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นหนังสือหรือทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่อง ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความ แทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เที่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

กรณีรับเรื่องร้องเรียน จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระบุรี ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือจากหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ หรือรับเรื่องร้องเรียน จากส่วนราชการภายใน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๗ วันทำการ

(๒) รายงานผลการดำเนินการ หรือผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงไปยังหน่วยงานต้นเรื่องหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ กรณีที่เรื่องไม่แล้วเสร็จก็ให้ขออนุมัติขยาย ระยะเวลาดำเนินการต่อผู้มีอำนาจได้

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้องหรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องร้องเรียน หรือปฏิบัติตามชั้นความลับ (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฯ โดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) ข้อเท็จจริงหรือมูลเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ เมื่อครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบยังไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานผลภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๓ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน ให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานผลภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว แต่ยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบ ตามขั้นตอนที่ ๓ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- กรณียุติเรื่อง ให้จัดเก็บในแฟ้มจัดเก็บ
- กรณีไม่ยุติเรื่อง ให้เสนอตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสอบวินัยเพิ่มเติม หรือส่งต่อหน่วยงานอื่น หรือแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษแล้วแต่กรณี

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน

๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน	๑ วันทำการ	ฝ่ายวินัยฯ กองการเจ้าหน้าที่
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง	๑ วันทำการ	ฝ่ายวินัยฯ กองการเจ้าหน้าที่
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน	๑ วันทำการ	ฝ่ายวินัยฯ กองการเจ้าหน้าที่
ขั้นตอนที่ ๔	การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วน/ร้ายแรง (๕ วันทำการ) กรณีเป็นเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน (๗ วันทำการ)	๗ วันทำการ	ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	การแจ้งเตือนครั้งที่ ๑	๕ วันทำการ	ฝ่ายวินัยฯ กองการเจ้าหน้าที่
ขั้นตอนที่ ๖	การแจ้งเตือนครั้งที่ ๒	๓ วันทำการ	ฝ่ายวินัยฯ กองการเจ้าหน้าที่
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบยังไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	ฝ่ายวินัยฯ กองการเจ้าหน้าที่
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการ	๗ วันทำการ	ฝ่ายวินัยฯ กองการเจ้าหน้าที่
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๑๕ วันทำการ	ฝ่ายวินัยฯ กองการเจ้าหน้าที่

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีที่สามารถดำเนินการได้ และเสนอผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใดแจ้งให้ผู้รับผิดชอบทราบภายใน ๑ วัน แต่จะมิให้ผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้เกี่ยวข้องในการเป็นคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งรัดการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือให้ผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงว่ามีพฤติการณ์ทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือไม่ อย่างไร โดยให้นำพยานหลักฐานมาแก้ข้อร้องเรียนข้อกล่าวหาได้

กรณีเรื่องร้ายแรง เร่งด่วน หรือมีประเด็นที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้าง ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่แล้วเสร็จหรือไม่เป็นที่ยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วันทำการ

กรณีเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับระเบียบ กฎหมาย จำนวนมาก ซึ่งอาจใช้ระยะเวลาดำเนินการเกินกว่า ๗ วันทำการ ต้องรายงานผลการดำเนินการ ภายใน ๗ วัน หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานผลความคืบหน้าเป็นระยะ

๖.๑.๔ การตอบเรื่องร้องเรียน

กรณีที่มีผู้ร้องเรียน หรือระบุผู้ร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบและรายงานต่อนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และจัดเก็บรวมเรื่องและบันทึกลงในฐานข้อมูล

๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่สามารถรายงานผลการดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องร้องเรียนจะติดตามทางโทรศัพท์หรือด้วยวาจา และรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

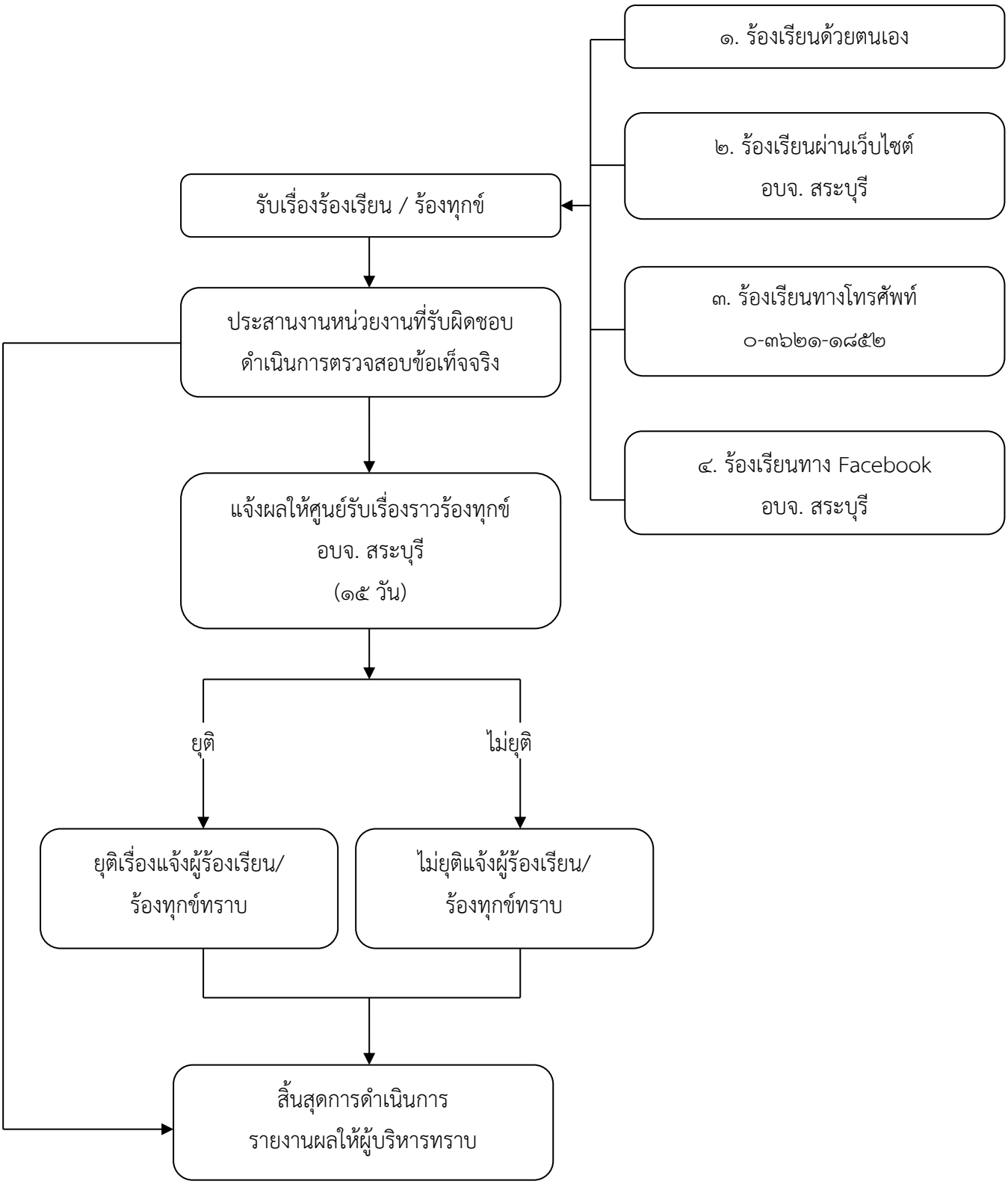
๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน จัดทำสรุปผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานทราบเป็นประจำทุกเดือน ในที่ประชุมประจำเดือน

๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) นางสาวอัจฉรา นิยม	นิติกรชำนาญการ	โทร. ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒
(๒) นายพัฒธาวินท์ นันท์วิชชานนท์	นิติกรปฏิบัติการ	โทร. ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์ม

การรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

วันที่.....

เวลา.....

ผู้รับเรื่อง.....

หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ-นามสกุล.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/หน่วยงาน/ส่วนราชการ) .....

.....

.....

พฤติการณ์/รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....

คำตอบเบื้องต้น

❑ ร้องเรียนพฤติการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบ ติดต่อหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒

❑ ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ .....แจ้งกอง/หน่วยงาน.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

( )

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

*หมายเหตุ

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม โทรศัพท์ ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒

๗. มาตรฐานการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ เจ้าหน้าที่จะต้องแจ้งขั้นตอนการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ และหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ในทางลับและโดยเร็ว เพื่อแก้ไขปัญหาและป้องกันมิให้เกิดพฤติการณ์หรือปัญหาในลักษณะเดียวกันขึ้นมาอีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมประจำเดือนต่อไป

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อให้ประชาชน (ผู้ร้องเรียน) ได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิการรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อป้องปรามการกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ตลอดจนส่งเสริมความเข้าใจอันดีและเกิดความสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

จัดทำโดย

ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม

กองการเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี