

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี

คู่มือประชาชน
ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ซึ่งปัญหาการร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐก็เป็นหนึ่งของบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ต้องดำเนินการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริตให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกัน และปราบปรามการ ทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือประชาชนในการร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแส การทุจริต และประพฤติมิชอบ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางและอำนวยความสะดวก ให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอน วิธีการ และช่องทางในการร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้โดยง่าย และเพื่อให้การตรวจสอบข้อร้องเรียนมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี



๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยมีการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ประชาชนในการร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสการทุจริต

ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนเพื่อแจ้งเบาะแสการทุจริตศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสิงห์บุรี ศาลากลางจังหวัดสิงห์บุรี (หลังใหม่) ชั้น ๑ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๐๐๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบต่อประชาชน

๓.๑ รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐทุกระดับ ที่มีสถานที่ตั้งในจังหวัดสิงห์บุรี

๓.๒ ตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือแจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้อง

๓.๓ รายงานผลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสิงห์บุรีทราบ

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เป็นช่องทางให้ประชาชน องค์กร หน่วยงาน หรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๔.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี มีกระบวนการ,ขั้นตอน และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดสิงห์บุรี

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี, ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๖-๕๐๗๔๔๔ หรือสายด่วน ๑๕๖๗ / โทรสาร ๐๓๖-๕๐๗๔๔๓

๖. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งเบาะแสทุจริต

- จดหมาย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ศาลากลางจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๐๐๐
- ติดต่อด้วยตนเอง ณ ที่ตั้งศูนย์ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดสิงห์บุรี
- Hotline ๑๕๗๖
- โทรศัพท์ หมายเลข : ๐๓๖ ๕๐๗๔๔๔
- โทรสาร หมายเลข : ๐๓๖ ๕๐๗๔๔๓
- E – Mail : sbrdamrong@gmail.com
- Facebook : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี
- Line ID : sbrdamrong

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง ๐๓๖ ๕๑๑๗๐๒
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมโนรมบุรี ๐๓๖ ๕๘๑๐๖๔
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพรหมบุรี ๐๓๖ ๕๙๙๔๔๔
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางระจัน ๐๓๖ ๕๙๑๐๗๓
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าช้าง ๐๓๖ ๕๙๕๑๒๕
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอค่ายบางระจัน ๐๓๖ ๕๙๗๗๓๒



๖.๒ เมื่อร้องเรียนแจ้งเบาะแสทุจริตแล้ว มีส่วนประกอบสำคัญดังนี้ ชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนเบาะแสดการทุจริต พร้อมข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และลายมือชื่อผู้ร้องทุกซ์ ดำเนินการยื่นร้องทุกซ์แทนผู้อื่น จะต้องมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

๗. หลักเกณฑ์ในการยื่นร้องเรียน

๗.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนที่ชัดเจน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้บันทึกบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้อง

๙. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ประชาชนชนผู้ร้องเรียนสามารถโทรมาสอบถามได้ที่หมายเลข ๐๓๖ ๕๐๗๔๔๔ หรือติดต่อทาง Line ID sbrdarmrong หากท่านไม่ได้รับความสะดวกติดต่อได้ที่ผู้อำนวยการกลุ่มศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี หรือหมายเลข ๐๘๙ - ๒๐๓ - ๔๓๗๕

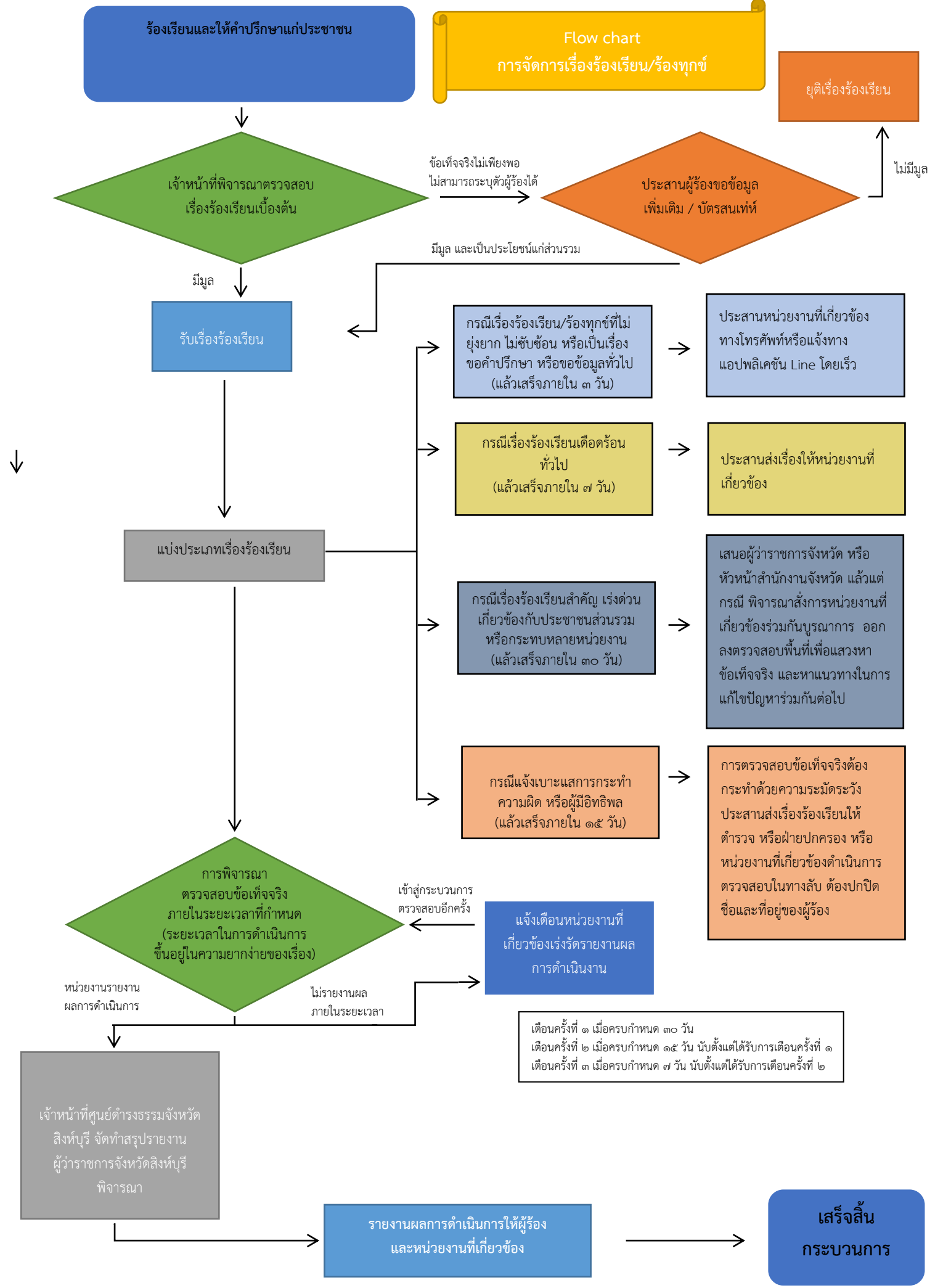
๑๐. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / โทรศัพท์/จดหมาย/ เว็บไซต์ Facebook ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามความยากง่ายของปัญหาตาม Flow Chat

๑๑. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี





ร้องเรียนและให้คำปรึกษาแก่ประชาชน

Flow chart
การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ยุติเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

ข้อเท็จจริงไม่เพียงพอ
ไม่สามารถระบุตัวผู้ร้องได้

ประสานผู้ร้องขอข้อมูล
เพิ่มเติม / บัตรสนเท่ห์

ไม่มีมูล

มีมูล
รับเรื่องร้องเรียน

แบ่งประเภทเรื่องร้องเรียน

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ซับซ้อน ไม่ซับซ้อน หรือเป็นเรื่องขอคำปรึกษา หรือขอข้อมูลทั่วไป (แล้วเสร็จภายใน 3 วัน)

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์หรือแจ้งทางแอปพลิเคชัน Line โดยเร็ว

กรณีเรื่องร้องเรียนเดือดร้อนทั่วไป (แล้วเสร็จภายใน 7 วัน)

ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรณีเรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วนเกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือกระทบหลายหน่วยงาน (แล้วเสร็จภายใน 30 วัน)

เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด หรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัด แล้วแต่กรณี พิจารณาสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันบูรณาการ ออกตรวจสอบพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหาร่วมกันต่อไป

กรณีแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล (แล้วเสร็จภายใน 15 วัน)

การตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องกระทำด้วยความระมัดระวัง ประสานส่งเรื่องร้องเรียนให้ตำรวจ หรือฝ่ายปกครอง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบในทางลับ ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง

การพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด (ระยะเวลาในการดำเนินการขึ้นอยู่กับความยากง่ายของเรื่อง)

เข้าสู่กระบวนการตรวจสอบอีกครั้ง

แจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดรายงานผลการดำเนินงาน

เตือนครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 30 วัน
เตือนครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ 1
เตือนครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 7 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ 2

หน่วยงานรายงานผลการดำเนินการ

ไม่รายงานผลภายในระยะเวลา

เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี จัดทำสรุปรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดสิงห์บุรี พิจารณา

รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เสร็จสิ้นกระบวนการ