ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี

คู่มือประชาชน
ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ซึ่งปัญหาการร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐก็เป็นหนึ่งของบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ต้องดำเนินการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริตให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือประชาชนในการร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางและอำนวยความสะดวก ให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนวิธีการ และช่องทางในการร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการร้องเรียน/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 ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอรัปชั่นและการประพฤติมิชอบต่างๆ

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 ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ 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
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออินทร์บุรี ๐๓๖ ๕๘๑๐๖๔
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพรหมบุรี ๐๓๖ ๕๙๙๔๔๔
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางระจัน ๐๓๖ ๕๙๑๐๗๓
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าช้าง ๐๓๖ ๕๙๕๑๒๕
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอค่ายบางระจัน ๐๓๖ ๕๙๗๗๓๒





๖.๒ เมื่อร้องเรียนแจ้งเบาะแสทุจริตแล้ว มีส่วนประกอบสำคัญดังนี้ ชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนเบาะแสการทุจริต พร้อมข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

๗. หลักเกณฑ์ในการยื่นร้องเรียน

๗.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนที่ชัดจน

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 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้บันทึกบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้อง

๙. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

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

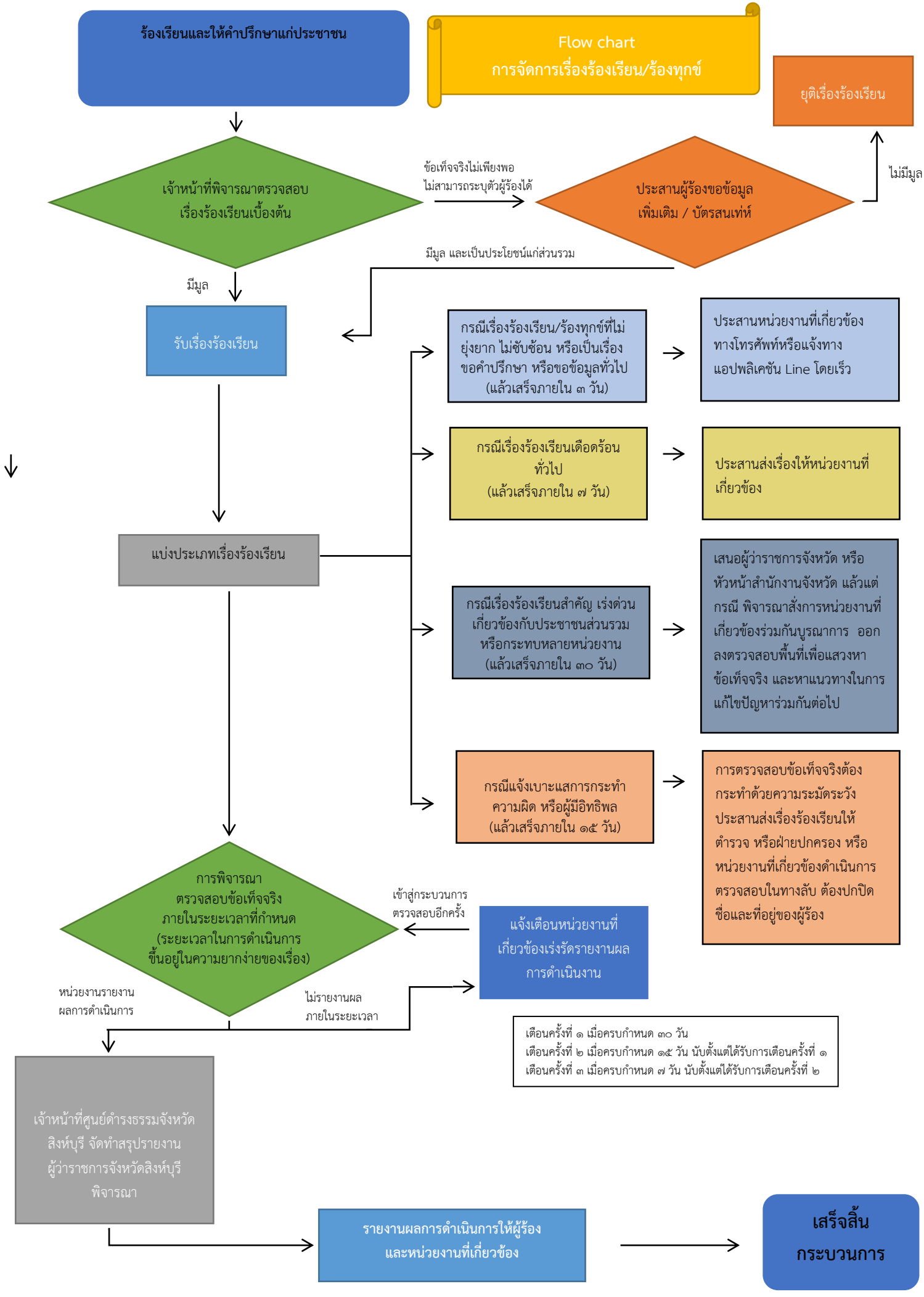
๑๐. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

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

๑๑. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี




ร้องเรียนและให้คำปรึกษาแก่ประชาชน
Flow chart
การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ยุติเรื่องร้องเรียน
เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจสอบ
เรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
ข้อเท็จจริงไม่เพียงพอ
ไม่สามารถระบุตัวผู้ร้องได้
ประสานผู้ร้องขอข้อมูล
เพิ่มเติม / บัตรสนเท่ห์
ไม่มีมูล
มีมูล และเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม
มีมูล
รับเรื่องร้องเรียน
กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่
ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน หรือเป็นเรื่อง
ขอคำปรึกษา หรือขอข้อมูลทั่วไป
(แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน)
ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ทางโทรศัพท์หรือแจ้งทาง
แอปพลิเคชัน Line โดยเร็ว
กรณีเรื่องร้องเรียนเดือดร้อน
ทั่วไป
(แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน)
ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง
แบ่งประเภทเรื่องร้องเรียน
กรณีเรื่องร้องเรียนสำคัญ เร่งด่วน
เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวม
หรือกระทบหลายหน่วยงาน
(แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน)
เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด หรือ
หัวหน้าสำนักงานจังหวัด แล้วแต่
กรณี พิจารณาสั่งการหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องร่วมกันบูรณาการ ออก
ลงตรวจสอบพื้นที่เพื่อแสวงหา
ข้อเท็จจริง และหาแนวทางในการ
แก้ไขปัญหาร่วมกันต่อไป
กรณีแจ้งเบาะแสการกระทำ
ความผิด หรือผู้มีอิทธิพล
(แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน)
การตรวจสอบข้อเท็จจริงต้อง
กระทำด้วยความระมัดระวัง
ประสานส่งเรื่องร้องเรียนให้
ตำรวจ หรือฝ่ายปกครอง หรือ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ตรวจสอบในทางลับ ต้องปกปิด
ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง
การพิจารณา
ตรวจสอบข้อเท็จจริง
ภายในระยะเวลาที่กำหนด
(ระยะเวลาในการดำเนินการ
ขึ้นอยู่ในความยากง่ายของเรื่อง)
เข้าสู่กระบวนการ
ตรวจสอบอีกครั้ง
แจ้งเตือนหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องเร่งรัดรายงานผล
การดำเนินงาน
หน่วยงานรายงาน
ผลการดำเนินการ
ไม่รายงานผล
ภายในระยะเวลา
เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑
เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒
เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สิงห์บุรี จัดทำสรุปรายงาน
ผู้ว่าราชการจังหวัดสิงห์บุรี
พิจารณา
รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้อง
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
เสร็จสิ้น
กระบวนการ