

คู่มือ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จังหวัดสิงห์บุรี

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗ , ๓๘ , ๓๙ และ ๔๑ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ซึ่งส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน พร้อมทั้งประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ประชาชนทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ และในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ/ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และหากมีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งผลการดำเนินการให้บุคคลนั้นทราบด้วย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ หมวด ๒ การเสนอและการรับคำร้องทุกข์ ข้อ ๑๘ กำหนดว่า ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๔ และข้อ ๒๕ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน และต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรีจึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา และระเบียบข้างต้นได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอก/ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งจะทำให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการได้

๑. วัตถุประสงค์

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี ได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ผู้ร้องมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่ ได้พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ (Professional) มากขึ้น รวมทั้งเป็นการเผยแพร่ให้ผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมทั้งมีการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในปฏิบัติงาน และพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสได้ตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance)

๒. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐในจังหวัดสิงห์บุรี

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ส่วนราชการ/หน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานใช้บริการของหน่วยงานของรัฐในจังหวัดสิงห์บุรี

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐในจังหวัดสิงห์บุรี ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การดำเนินงานตามภารกิจไม่มีประสิทธิภาพ การร้องเรียนด้านความประพฤติทั้งส่วนตัวและการงานที่เสื่อมเสียเสียต่อหน้าที่ราชการ และให้รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทาง/ส่วนราชการอื่นที่ส่งมาให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรีด้วย

“การดำเนินการ” หมายความว่า กระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การลงพื้นที่แก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างผู้รับบริการหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการว่ากล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามกฎระเบียบที่กำหนด

“การดำเนินการจนได้ข้อยุติ” ได้แก่

(๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือบรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

(๕) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรีได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๓. ช่องทางการร้องเรียน

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง หรือทางจดหมายได้ที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งอยู่ที่ สำนักงานจังหวัดสิงห์บุรี ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดสิงห์บุรี หลังใหม่ ถนนสิงห์บุรี-บางพาน ตำบลบางมัญ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๐๐๐

(๒) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ตั้งอยู่ที่ สำนักงานจังหวัดสิงห์บุรี ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดสิงห์บุรี หลังใหม่ ถนนสิงห์บุรี-บางพาน ตำบลบางมัญ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๐๐๐

(๓) โทรศัพท์ ๐ ๓๖๕๐ ๗๑๑๗ ต่อ ๑๑๒๒๒ โทรสาร ๐ ๓๖๕๐ ๗๑๑๗ ต่อ ๑๑๐๒๐

(๔) ช่องทางร้องเรียนผ่านแอฟพลิเคชันต่างๆ เช่น เว็บไซต์จังหวัดสิงห์บุรี www.singburi.go.th , **E-mail** : hr.singburi01@gmail.com , **Facebook** : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี , www.facebook.com/sbrdamrongtham

(๕) ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมายได้ที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งอยู่ที่ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดสิงห์บุรี หลังใหม่ ถนนสิงห์บุรี-บางพาน ตำบลบางมัญ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๐๐๐ หรือเว็บไซต์ www.singburi.go.th/damrongtham/compain , E-mail : sbrdamrong@gmail.com

(๖) โทรศัพท์ ๐ ๓๖๕๐ ๗๔๔๔ หรือสายด่วน ๑๕๖๗

๔. ประเภทเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐในจังหวัดสิงห์บุรี เกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ราชการ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ละเลยต่อหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายงบประมาณต่างๆ การพิจารณาโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่หรือการเลื่อนตำแหน่ง/เงินเดือนไม่เป็นธรรม ร้องเรียนด้านวินัย หรือความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ – จัดจ้าง เป็นต้น

(๒) ร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การใช้วาจาไม่สุภาพหรือมีลักษณะไม่เต็มใจให้บริการ

(๓) ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ

(๔) ร้องเรียนเรื่องอื่นที่มิได้อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ ภารกิจและความรับผิดชอบ เช่น เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือส่วนราชการอื่นหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการอื่นช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

๕. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี รับไว้พิจารณาต้องมีลักษณะดังนี้

๕.๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง/รายละเอียด/พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนต้องชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๕.๑.๓ การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการ เพื่อยันยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นให้เกิดความเสียหาย

๕.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีดังนี้

๕.๒.๑ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นระบุรายละเอียดตามข้อ ๕.๑ หรือเป็นการร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวม ปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หรือมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานจึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๕.๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ ให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

๕.๒.๓ ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่าฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใดๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้รับปฏิบัติตาม

๕.๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๕.๒.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๕.๒.๖ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) และสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๕.๒.๗ กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๒.๘ กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว หากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๕.๒.๙ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มาสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือเกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี ว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๖.๑ การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น ต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ โดยข้องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏแจ้ง)

๖.๒ กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๖.๓ กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้อง ขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้อง เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๖.๔ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี ให้ส่งเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๗.๑.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดการให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๗.๑.๒ สรุปข้อเท็จจริงและเสนอข้อร้องเรียนไปยังผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

๗.๑.๓ ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี พิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี เห็นสมควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่ หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

๗.๑.๔ เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๗.๑.๓ วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการรับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี พิจารณาสั่งการ

๗.๑.๕ เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

กรณีไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี ให้ส่งเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

หน่วยงานภายนอก
- สำนักราชเลขาธิการ
- สปน. หมายเลข ๑๑๑๑
- กระทรวงมหาดไทย
- สำนักผู้ตรวจการแผ่นดิน
- สำนักงาน ป.ป.ช.
- กระทรวง ทบวง กรม อื่นๆ

รับเรื่องร้องเรียนภายในจังหวัด
- มาด้วยตนเอง
- จดหมาย
- โทรศัพท์
- ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

เรื่องที่ไม่รับพิจารณา
- บัตรสนเท่ห์ที่ไม่ได้ระบุหลักฐานชัดแจ้ง
- เรื่องที่อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาล/มีคำพิพากษา/คำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

กรณีข้อร้องเรียนมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้บันทึกข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

สรุปข้อเท็จจริงเสนอ ผอ.ศปท.จ.สห. พิจารณาสั่งการภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

ผอ.ศปท.จ.สห. พิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการรับเรื่อง ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ ผอ.ศปท.จ.สห. พิจารณาสั่งการ

เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่ ผอ.ศปท.จ.สห. พิจารณาสั่งการ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ดำเนินการแล้วเสร็จ

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริต

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี

ข้าพเจ้า..... เลขประจำตัวประชาชน.....

อยู่บ้านเลขที่..... ถนน..... ตรอก/ซอย.....

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

(ระบุเรื่องร้องเรียน).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)