



# คู่มือ

การรับเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต  
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

จัดทำโดย

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์  
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

## คำนำ

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือการปฏิบัติที่ไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ กำกับ ดูแล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ พ.ศ.๒๕๒๒ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อใช้สำหรับประชาชน และให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน รวมถึงกำหนดส่วนราชการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบไว้แล้ว

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนสามารถนำมาใช้ในการดำเนินการ หรือติดต่อประสานหน่วยงาน และในส่วนของเจ้าหน้าที่ จะได้มีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อสามารถให้บริการกับประชาชน หรือหน่วยงานซึ่งเป็นผู้ร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อแก้ไขและป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน สังคมและประเทศชาติต่อไป

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

## คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

### ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต  
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เพื่อให้สามารถดำเนินการ  
จัดการเรื่องร้องเรียน ได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการ เริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน  
จากผู้รับบริการ หรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องมา การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้  
ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตาม การรายงานผล  
การตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการยุติเรื่องร้องเรียน โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลรวดเร็ว  
และทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

### ๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับพฤติการณ์ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือ  
ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน การรวบรวมพยานหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผล  
การดำเนินการ การติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อพิจารณาให้  
ความเห็นชอบ หรือสั่งการต่อไป

### ๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น  
ร้องเรียนผ่านสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เบอร์โทร ๐-๓๖๒๒-๒๕๕๗ ทางไปรษณีย์ ส่งเป็นหนังสือ  
หรือช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ทางเพจเฟซบุ๊กขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
สระบุรี สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะติดต่อด้วยตนเอง มอบอำนาจให้บุคคลอื่นมาดำเนินการ รวมตลอดถึงการส่ง  
เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานอื่น

เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในของหน่วยงาน หมายถึง  
เรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับความประพฤติ พฤติการณ์ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่เป็นการ  
แสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ หรือปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานหรือ เกี่ยวกับหน้าที่  
ความรับผิดชอบของส่วนราชการใดส่วนราชการหนึ่งหรือหลายส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

การทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น  
ประพฤติมิชอบ หมายถึง ประพฤติไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของ  
ผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรี แบบธรรมเนียมของทางราชการหรือตามทำนองคลองธรรม คือไม่เป็นไปตามที่  
ถูกที่ควร

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ  
หรือองค์กรเอกชนที่ส่งเรื่องร้องเรียน มาให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

#### ๔. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีหน้าที่ อนุมัติ อนุญาต ตรวจสอบ ควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีหน้าที่ตรวจสอบ กลั่นกรอง ควบคุม กำกับ ดูแล ติดตาม การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และศูนย์ดำรงธรรม และสรุปผลการดำเนินงาน

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำ แผนการปฏิบัติงาน ติดตาม สรุปและรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

#### ๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน

##### ๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

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

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม รับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล น่าเชื่อถือเพียงใด

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

รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ ร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคล องค์กรหรือหน่วยงานใด รายละเอียดของพฤติกรรม และปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๖๒๒-๒๙๙๗

##### ๕.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน (รายละเอียดข้อมูลจากผู้ร้องควรรู้)

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

๔) ชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)

๕) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

๔. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระโธระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### ๕.๓ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) โทรศัพท์ โดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โทร. ๐-๓๖๒๒-๓๖๖๗

(๒) โทรศัพท์สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด อบจ.สระบุรี เบอร์ ๐-๓๖๒๒-๒๙๙๗

(๓) มาแจ้งด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

(๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี <https://www.saraburipao.go.th>

และเพจเฟซบุ๊กขององค์การบริหารส่วนจังหวัด <https://www.facebook.com/saraburipaoofficial/>

(๕) ส่งจดหมายมาที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เลขที่ ๗๙๗ ถนนพหลโยธิน ตำบลดาวเรือง อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ๑๘๐๐๐

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตู้รับความเห็นคิด ณ หน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี (ไม่ต้องติดแสตมป์)

#### ๕.๔ การรับเรื่องร้องเรียน

กรณีร้องเรียน ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อ

พิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เป็นหนังสือหรือผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

กรณีผู้ร้องเรียน มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร 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/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน พฤติการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นหนังสือหรือทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

กรณีรับเรื่องร้องเรียน จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระบุรี ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือจากหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ หรือรับเรื่องร้องเรียน จากส่วนราชการภายในให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๗ วันทำการ

(๒) รายงานผลการดำเนินการ หรือผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงไปยังหน่วยงานต้นเรื่อง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ กรณีที่เรื่องไม่แล้วเสร็จก็ให้ขออนุมัติขยาย ระยะเวลาดำเนินการต่อผู้มีอำนาจได้

## ๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๘ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้องหรือ ข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยาน บุคคลได้แน่นอน ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องร้องเรียน หรือปฏิบัติตาม ขั้นตอนความลับ (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฯ โดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) ข้อเท็จจริงหรือมูลเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

(๒) การแก้ไขปัญหเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ เมื่อครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบยังไม่รายงานภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่ง หนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานผลภายใน ๕ วันทำการ

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

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว แต่ยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายก องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบ ตามขั้นตอน ที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

-กรณียุติเรื่อง ให้จัดเก็บในแฟ้มจัดเก็บ

-กรณีไม่ยุติเรื่อง ให้เสนอตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสอบวินัยเพิ่มเติม หรือส่งต่อหน่วยงานอื่น หรือแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษแล้วแต่กรณี

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน

๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

| ลำดับ        | รายละเอียด   | ระยะเวลาดำเนินการ | หน่วยงานรับผิดชอบ                |
|--------------|--|-------------------|----------------------------------|
| ขั้นตอนที่ ๑ | รับเรื่องร้องเรียน   | ๑ วันทำการ        | ฝ่ายนิติการฯ สำนักปลัดฯ          |
| ขั้นตอนที่ ๒ | วิเคราะห์เรื่อง  | ๑ วันทำการ        | ฝ่ายนิติการฯ สำนักปลัดฯ          |
| ขั้นตอนที่ ๓ | การส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน   | ๑ วันทำการ        | ฝ่ายนิติการฯ สำนักปลัดฯ          |
| ขั้นตอนที่ ๔ | การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน<br>กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วน/ร้ายแรง<br>(๕ วันทำการ)<br>กรณีเป็นเรื่องที่ยุ่ยากซับซ้อน<br>(๗ วันทำการ)  | ๗ วันทำการ        | ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ขั้นตอนที่ ๕ | การแจ้งเตือนครั้งที่ ๑   | ๕ วันทำการ        | ฝ่ายนิติการฯ สำนักปลัดฯ          |
| ขั้นตอนที่ ๖ | การแจ้งเตือนครั้งที่ ๒   | ๓ วันทำการ        | ฝ่ายนิติการฯ สำนักปลัดฯ          |
| ขั้นตอนที่ ๗ | หากหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบยังไม่รายงาน<br>ผลการดำเนินการ ให้รายงานนายก<br>องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี<br>พิจารณาสั่งการต่อไป | ๑ วันทำการ        | ฝ่ายนิติการฯ สำนักปลัดฯ          |
| ขั้นตอนที่ ๘ | สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการ   | ๗ วันทำการ        | ฝ่ายนิติการฯ สำนักปลัดฯ          |
| ขั้นตอนที่ ๙ | แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ  | ๑๕ วันทำการ       | ฝ่ายนิติการฯ สำนักปลัดฯ          |

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีที่สามารถดำเนินการได้ และเสนอผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใดแจ้งให้ผู้รับผิดชอบทราบภายใน ๑ วัน แต่จะมีให้ผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้เกี่ยวข้องในการเป็นคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งรัดการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือให้ผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงว่ามีพฤติการณ์ทุจริตหรือประพฤตินิยม หรือไม่ อย่างไร โดยให้นำพยานหลักฐานมาแก้ข้อร้องเรียนข้อกล่าวหาได้

กรณีเรื่องร้ายแรง เร่งด่วน หรือมีประเด็นที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง 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 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานต่อนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และจัดเก็บรวมเรื่องและบันทึกลงในฐานข้อมูล

#### ๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่สามารถรายงานผลการดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องร้องเรียนจะติดตามทางโทรศัพท์หรือด้วยวาจา และรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

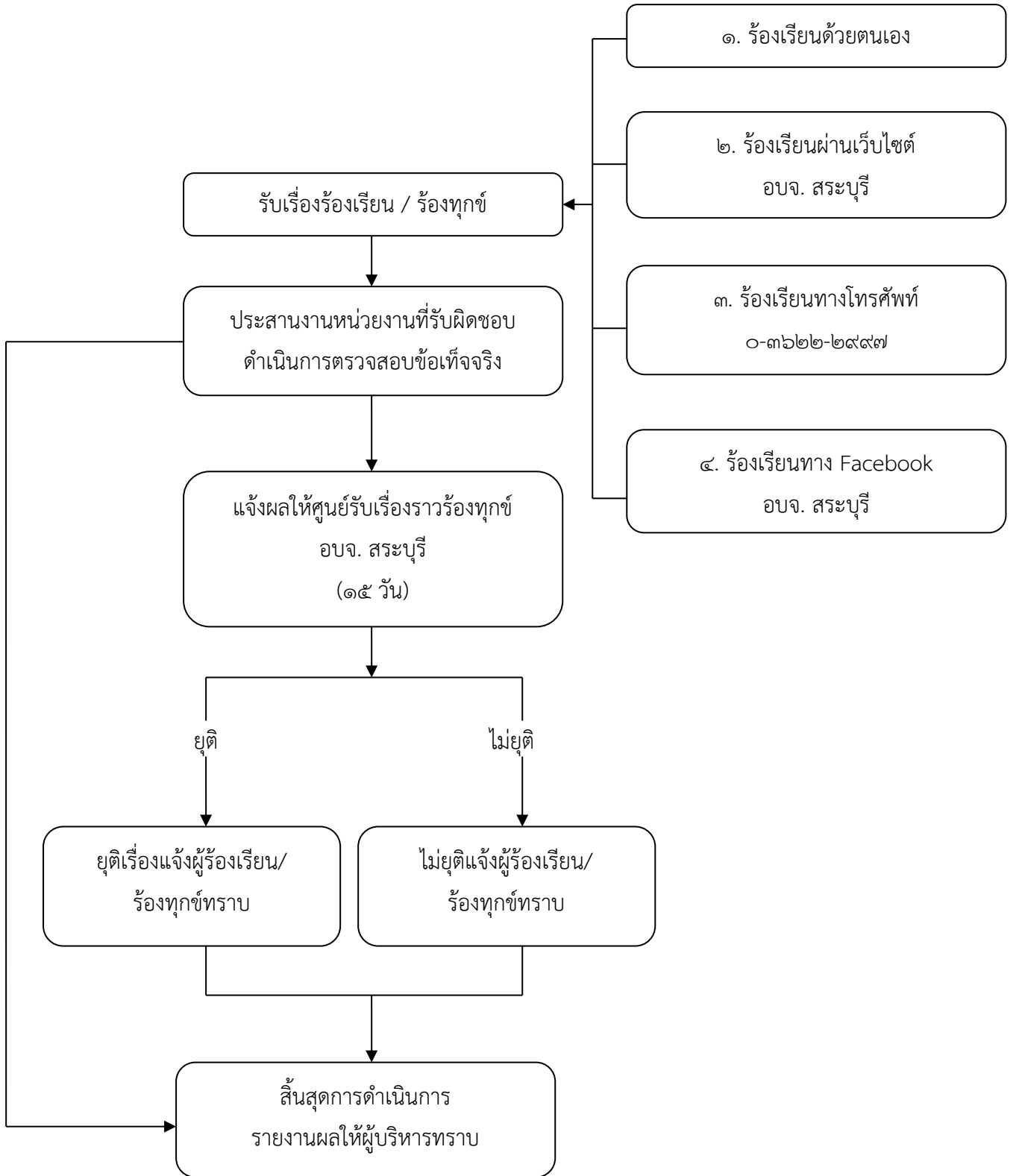
#### ๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน จัดทำสรุปผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานทราบเป็นประจำทุกเดือน ในที่ประชุมประจำเดือน

### ๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| (๑) นายพงษ์เทพ จันทโรไพร | หัวหน้าฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ โทร. ๐-๘๖๕๔-๑๑๗๕-๔ |
| (๒) นางสาววิริยา แสงมณี  | นิติกรชำนาญการ โทร. ๐-๓๖๒๒-๒๙๙๗                    |
| (๓) นางสาวอัจฉรา นิยม    | นิติกรปฏิบัติการ โทร. ๐-๓๖๒๒-๒๙๙๗                  |
| (๔) นายพงศกร แพร่สีเขียว | นิติกรปฏิบัติการ โทร. ๐-๓๖๒๒-๒๙๙๗                  |

# 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

- ร้องเรียนพฤติกรรมทุจริตและประพฤติมิชอบ ติดต่อหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๖๒๒-๒๙๙๗
- ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ .....แจ้งกอง/หน่วยงาน.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง  
( )

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

## \*หมายเหตุ

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ งานรับเรื่องร้องเรียนฯ โทรศัพท์ ๐-๓๖๒๒-๒๙๙๗

## ๗. มาตรฐานการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ เจ้าหน้าที่จะต้องแจ้งขั้นตอนการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ และหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมในทางลับและโดยเร็ว เพื่อแก้ไขปัญหาและป้องกันมิให้เกิดพฤติกรรมหรือปัญหาในลักษณะเดียวกันขึ้นมาอีก

## ๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราร้องเรียน จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมประจำเดือนต่อไป

## ๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อให้ประชาชน (ผู้ร้องเรียน) ได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิการรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อป้องกันการกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ตลอดจนส่งเสริมความเข้าใจอันดีและเกิดความสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

จัดทำโดย

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์  
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี