



## คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดสมุทรปราการ

### 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ ผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน
- 1.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนรับเรื่องร้องเรียน

### 2. ขอบเขต

ครอบคลุมกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

### 3. นิยาม

3.1 แบบฟอร์มรายงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำจังหวัดสมุทรปราการ อ้างอิงจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ (ศดธ.จ.สป.) หมายถึง เอกสารที่ใช้ในการบันทึกเรื่อง แบบบันทึกคำร้อง/ร้องเรียน/ขอความช่วยเหลือของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ

3.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หรือบุคคลทั่วไปที่ติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ (ศดธ.จ.สป.) กรณีเจ้าหน้าที่รัฐทุจริต

3.3 ประเมินความพึงพอใจ หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### 4. ขั้นตอนการปฏิบัติ

4.1 เมื่อผู้รับบริการติดต่อเข้ามาผ่านช่องทางต่างๆ ประกอบด้วย

- โทรศัพท์สายด่วน 1567

- E-mail : [hrrmpk2561@gmail.com](mailto:hrrmpk2561@gmail.com)

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ ณ ชั้น 2

ศาลากลางจังหวัดสมุทรปราการ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ณ ชั้น 1 ศาลากลางจังหวัดสมุทรปราการ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์จังหวัดที่ [www.samutprakan.go.th](http://www.samutprakan.go.th)

- ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ศาลากลางจังหวัดสมุทรปราการ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

4.2 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดปัญหาการทุจริต รวมถึงบันทึกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ (ในกรณีที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม) และความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ถูกร้องเรียน พร้อมหลักฐาน

ประกอบเรื่อง ลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับโดยจะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล

4.3 หลังจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ (ศดธ.จ.สป.) จะเป็นผู้คัดกรองเรื่องแล้วเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ผ่านเรื่องเข้าระบบสารบรรณเพื่อส่งให้กับ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ (ศปท.จ.สป.)

4.4 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ (ศปท.จ.สป.) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและนำเสนอ เลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ (ศปท.จ.สป.) กลับกรองและผ่านเรื่องไปยัง รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ (ศปท.จ.สป.) เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ (ศปท.จ.สป.) พิจารณาและสั่งการ

4.5 เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ (ศดธ.จ.สป.) ได้รับทราบผลการดำเนินการจะทำการติดต่อกลับไปแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ

## 5. ประเภทเรื่องร้องเรียน

(1) เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐในจังหวัดสมุทรปราการ เกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ราชการ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ละเลยต่อหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายงบประมาณต่างๆ การพิจารณาโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่หรือการเลื่อนตำแหน่ง/เงินเดือนไม่เป็นธรรม ร้องเรียนด้านวินัย หรือความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ – จัดจ้าง เป็นต้น

(2) ร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ การใช้วาจาไม่สุภาพหรือมีลักษณะไม่เต็มใจให้บริการ

(3) ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ


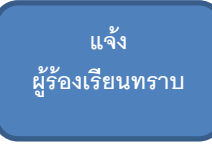
(4) ร้องเรียนเรื่องอื่นที่มีได้อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ ภารกิจและความรับผิดชอบ เช่น เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือส่วนราชการอื่นหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการอื่นช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติ

### ขั้นตอนการปฏิบัติรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

ขั้นตอน	ผู้รับบริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>1. เมื่อผู้รับบริการติดต่อ เข้ามาผ่านช่องทางต่างๆ ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-โทรศัพท์สายด่วน 1567</li> <li>-E-mail : <a href="mailto:hrrmpk58@gmail.com">hrrmpk58@gmail.com</a></li> <li>-ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ (ศดธ.จ.สป.) ณ ชั้น 1 ศาลากลางจังหวัดสมุทรปราการ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ</li> <li>-ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์จังหวัด <a href="http://www.samutprakan.go.th">www.samutprakan.go.th</a></li> <li>-ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์</li> </ul>	<p>ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน</p>		ไม่เกิน 1 วัน
<p>2. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดปัญหาการทุจริต รวมถึงบันทึกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ (ในกรณีที่ต้องมีการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม) และความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ถูกร้องเรียน พร้อมหลักฐานประกอบเรื่อง ลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับโดยจะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล</p>		<p>เจ้าหน้าที่ ศดธ.จ.สป.ขอข้อมูล รายละเอียดและเอกสารประกอบ พร้อมบันทึกคำร้องเรียน</p>	1 วัน
<p>3. หลังจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ (ศดธ.จ.สป.) จะเป็นผู้คัดกรองเรื่องแล้วเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ผ่านเรื่องเข้าระบบสารบรรณเพื่อส่งให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ (ศปท.จ.สป.)</p>		<p>หัวหน้างาน ตรวจสอบเรื่อง/จัดทำบันทึก(ลับ) เสนอผู้มีอำนาจลงนาม</p>	1 วัน

## ขั้นตอนการปฏิบัติรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

ขั้นตอน	ผู้รับบริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ (ศปท.จ.สป.) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและนำเสนอ เลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ (ศปท.จ.สป.) กลับกรองและผ่านเรื่องไปยังรองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ (ศปท.จ.สป.) เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ (ศปท.จ.สป.) พิจารณาและสั่งการ			-
5. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ (ศดธ.จ.สป.) ได้รับทราบผลการดำเนินการจะทำการติดต่อกลับไปแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ			1 วัน

### 7. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

7.1 การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น ต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 โดยข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏแจ้ง)

7.2 กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

7.3 กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้อง ขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสิงห์บุรี ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้อง เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

7.4 หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต จังหวัดสมุทรปราการ

