



กฎหมาย	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
เลขที่รับ..... ๕๓	เลขที่รับ..... ๑๕๕๑
วันที่..... ๗ ก.พ. ๒๕๖๗	วันที่..... ๗ ก.พ. ๒๕๖๗
เวลา..... ๑๑:๒๑ น.	เวลา..... ๑๐:๐๓ น.

ที่ สป ๐๐๑๗.๕/ว ๕๓๖

ศาลากลางจังหวัดชลบุรี
ถนนนารายณ์มหาราช ลป ๑๕๐๐๐

๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดชลบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑ ชุด
ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จังหวัดชลบุรี

๒. แบบลงนามรับทราบฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ โดยกำหนดแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ซึ่งตามตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดให้ แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีรายละเอียด อย่างน้อยประกอบด้วย ดังนี้ ๑) รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ๒) ช่องทาง แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๓) ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๔) ส่วนงานที่รับผิดชอบ ๕) ระยะเวลาดำเนินการ ในการนี้ จังหวัดชลบุรี ได้จัดทำคู่มือแนวทางการดำเนินการ ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จังหวัดชลบุรี เป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

จังหวัดชลบุรีพิจารณาแล้ว เพื่อให้การขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด จึงให้ทุกส่วนราชการถือปฏิบัติตามคู่มือฯ ดังกล่าวอย่างเคร่งครัด รวมทั้งแจ้งให้ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และบุคลากรภาครัฐทุกระดับรับทราบและถือปฏิบัติ พร้อมลงนามรับทราบคู่มือฯ ตามแบบลงนาม รับทราบฯ ที่ส่งมาพร้อมนี้ และรายงานผลให้จังหวัดชลบุรีทราบ ภายในวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอำพล อังคภากรณ์กุล)

ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี

ทราบ/เห็นชอบ

เรียน นพ.สสจ.ชลบุรี

เพื่อโปรดทราบ

เห็นควรแจ้งเรียนทุกหน่วยงานรับทราบต่อไป

สำนักงานจังหวัด

(นายเกรียงศักดิ์ นาราศรี)
มีติกรชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล

โทร./โทรสาร ๐ ๓๖๗๗ ๐๑๖๕ ต่อ ๑๙๐๕๒

(นายบำรุง วงษ์นิ่ม)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ(ด้านบริหารทางวิชาการ) ปฏิบัติราชการแทน
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี



คู่มือ

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

จังหวัดลพบุรี

คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีมีบทบาทสำคัญในฐานะส่วนงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ รวมทั้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจังหวัดลพบุรี เพื่อให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ และส่งเสริมภาคประชาชน ให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทาง ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้กับประชาชน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยคู่มือแนวทางการ ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จังหวัดลพบุรีฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการ ในจังหวัดลพบุรี จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้ร้องเรียน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการของข้าราชการและ ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ/สถานที่ตั้ง	๑
๓. วัตถุประสงค์	๑
๔. คำจำกัดความ	๒
๕. วิธีการร้องเรียน	๒
๖. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๗. แนวปฏิบัติขั้นตอน/วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	๔
๘. ระยะเวลาดำเนินการ	๔
๙. การรายงานผลการดำเนินการ	๖

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้นำมากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งจังหวัดลพบุรีได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล จังหวัดลพบุรี โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีซึ่งมีบทบาทหน้าที่หลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ รวมทั้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจังหวัดลพบุรี จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ เพื่อมุ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ/สถานที่ตั้ง

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี : ศาลากลางจังหวัดลพบุรี ชั้น ๑ ถนนนารายณ์มหาราช ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ๑๕๐๐๐

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่าง ๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่าง ๆ

๓.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการในจังหวัดลพบุรี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๔. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดลพบุรี

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้ง ชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นิติกร รวมถึงเจ้าหน้าที่ร่วมปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ในจังหวัดลพบุรี เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุ แต่งตั้งพนักงานจ้าง เป็นต้น

๕. วิธีการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี มีดังนี้

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in) ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี ศาลากลางจังหวัดลพบุรี ชั้น ๑

๕.๒ ทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ หรือ ๐ ๓๖๗๗ ๐๑๓๔

๕.๓ ทางจดหมายถึงผู้ว่าราชการจังหวัดลพบุรี หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี

๕.๔ ทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี (Web Application)

URL : <http://www.lopburi.go.th/damrongtham/> , E-mail : lopburi.drt@gmail.com และ Application Spond

๕.๕ ส่วนราชการอื่นส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานองคมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น

๕.๖ การออกหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ตามโครงการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

๕.๗ Line Official Account (Line OA) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี

๕.๘ ช่องทางออนไลน์เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

<http://website๒๐๒๑.lopburi.go.th/complaint/>

๖. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๖.๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง/รายละเอียด/พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนต้องชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล เพื่อการยืนยันตัวตน (ถ้ามี)

๖.๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๓ การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๖.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา ดังนี้

๖.๒.๑ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นระบุรายละเอียด หรือเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม ปราบกฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หรือมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖.๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ ให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖.๒.๓ ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวก้าวใด ๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประกาศโดยอ้อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้รับปฏิบัติตาม

๖.๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๖.๒.๕ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

๖.๒.๖ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๖.๒.๗ กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๒.๘ กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีร้องเรียนซ้ำ ซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว หากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๖.๒.๙ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่าง ๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือเกิดประโยชน์ใด ๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗. แนวปฏิบัติขั้นตอน/วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

- ๗.๑ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๕.
- ๗.๒ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๗.๓ สรุปลักษณะและจัดทำหนังสือเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๗.๔ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องไว้เป็นความลับ
- ๗.๕ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเบื้องต้น
- ๗.๖ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗.๗ เก็บข้อมูลลงในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และพิจารณายุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ
- ๗.๘ จัดเก็บรวบรวมเรื่องไว้เป็นข้อมูลในระบบสารบรรณงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี

๘. ระยะเวลาดำเนินการ

๘.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๕. แล้ว จะดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับถึงผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย ภายใน ๑๐ วันทำการ (กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เร่งด่วนจะดำเนินการโดยเร็วที่สุด แต่ไม่เกิน ๓ วันทำการ) และเมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายพิจารณาสั่งการแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีจะส่งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

๘.๒ การกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการจะพิจารณาตามความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑) กรณีเรื่องปกติ ไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขต อำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อยหรือเรื่องทั่วไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณสุขภาค เป็นต้น จะกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา โดยให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี ภายใน ๒๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ

๒) กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ การรวมกลุ่มร้องเรียนของมวลชน เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้โดยวิธีปกติ จะกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา โดยให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี ภายใน ๔๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนมาก จังหวัดอาจพิจารณาขยายระยะเวลาดำเนินการเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสม

๘.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีจะเสนอเรื่องให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง หรือดำเนินการเพิ่มเติมตามที่เห็นสมควร

๘.๔ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา อุปสรรค หรือขอขยายระยะเวลาดำเนินการ หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนี้

๑) เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนดตามข้อ ๘.๒ (ให้ระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ)

๒) เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนดตามระยะเวลาที่มีการแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ (ให้ระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ)

๓) เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนดตามระยะเวลาที่มีการแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ (ให้ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ)

ทั้งนี้ หากครบกำหนดระยะเวลาที่มีการแจ้งเตือนครั้งที่ ๓ แล้วไม่มีการรายงานผล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีจะทำบันทึกเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๘.๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีจะทำบันทึกสรุปข้อเท็จจริงเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการทราบ

๘.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นปัญหาระดับนโยบายซึ่งจังหวัดหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรม ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีจะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๙. การรายงานผลการดำเนินการ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย ดังนี้

๙.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญและภาพประกอบ (ถ้ามี)

๙.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๙.๓ ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่องหรือดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผลประการใด มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขอย่างไร)

แบบลงนามรับทราบ
**“คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จังหวัดลพบุรี”**

ข้าพเจ้า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และเจ้าหน้าที่ในสังกัด
 ได้ศึกษาและทำความเข้าใจคู่มือแนวทางการดำเนินการ
 ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จังหวัดลพบุรี เพื่อการขับเคลื่อน
 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency
 Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ จึงได้ลงนามรับทราบและพร้อมจะดำเนินการตามคู่มือฯ
 ดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วันที่

หมายเหตุ กรุณาส่งแบบลงนามรับทราบคู่มือฯ กลับคืนกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงาน
 จังหวัดลพบุรี ภายในวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

บัญชีแนบท้ายหนังสือจังหวัดลพบุรี ที่ ลบ ๐๐๑๗.๕/ว ๕๓๖ ลงวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ส่วนราชการ	ลายมือชื่อ	วัน เดือน ปี
๑. สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดลพบุรี
๒. สำนักงานสถิติจังหวัดลพบุรี
๓. สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี
๔. สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดลพบุรี
๕. สำนักงานเกษตรจังหวัดลพบุรี
๖. สำนักงานสหกรณ์จังหวัดลพบุรี
๗. สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดลพบุรี
๘. สำนักงานประมงจังหวัดลพบุรี
๙. สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี
๑๐. สำนักงานแรงงานจังหวัดลพบุรี
๑๑. สำนักงานจัดหางานจังหวัดลพบุรี
๑๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี
๑๓. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลพบุรี
๑๔. สำนักงานจังหวัดลพบุรี
๑๕. ที่ทำการปกครองจังหวัดลพบุรี
๑๖. สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลพบุรี
๑๗. สำนักงานที่ดินจังหวัดลพบุรี
๑๘. สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดลพบุรี
๑๙. สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี
๒๐. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี
๒๑. สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดลพบุรี
๒๒. สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี
๒๓. สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลพบุรี
๒๔. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดลพบุรี
๒๕. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดลพบุรี
๒๖. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดลพบุรี
๒๗. เรือนจำอำเภอชัยบาดาล
๒๘. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี
๒๙. สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดลพบุรี
๓๐. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดลพบุรี
๓๑. สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดลพบุรี
๓๒. สำนักงานพลังงานจังหวัดลพบุรี
๓๓. สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดลพบุรี