



คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดสมุทรปราการ

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ ผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน
- 1.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนรับเรื่องร้องเรียน

2. ขอบเขต

ครอบคลุมกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

3. นิยาม

3.1 แบบฟอร์มรายงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำจังหวัดสมุทรปราการ อ้างอิงจากศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรปราการ (ศดธ.จ.สป.) หมายถึง เอกสารที่ใช้ในการบันทึกเรื่องแบบบันทึกคำร้อง/ร้องเรียน/ขอความช่วยเหลือของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ

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

3.3 ประเมินความพึงพอใจ หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. ขั้นตอนการปฏิบัติ

4.1 เมื่อผู้รับบริการติดต่อเข้ามาผ่านช่องทางต่างๆ ประกอบด้วย

-โทรศัพท์สายด่วน 1567

-E-mail : hrrmpk58@gmail.com

-ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ (ศดธ.จ.สป.) ณ ชั้น 1

ศาลากลางจังหวัดสมุทรปราการ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

-ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์จังหวัดที่ www.samutprakan.go.th

-ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์

4.2 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดปัญหาการทุจริต รวมถึงบันทึกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ (ในกรณีที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม) และความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ถูกร้องเรียน พร้อมหลักฐานประกอบเรื่อง ลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับโดยจะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล

4.3 หลังจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรปราการ (ศดธ.จ.สป.) จะเป็นผู้คัดกรองเรื่องแล้วเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรปราการ ผ่านเรื่องเข้าระบบสารบรรณเพื่อส่งให้กับ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จังหวัดสมุทรปราการ (ศปท.จ.สป.)

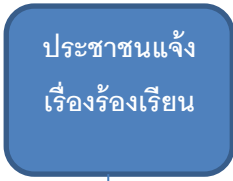
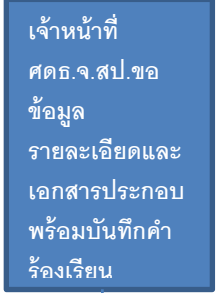
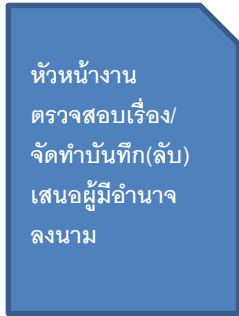
4.4 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ (ศปท.จ.สป.) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและนำเสนอ เลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ (ศปท.จ.สป.) กลั่นกรองและผ่านเรื่องไปยัง รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ

(ศปท.จ.สป.) เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ (ศปท.จ.สป.) พิจารณาและสั่งการ

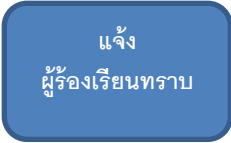
4.5 เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ (ศดธ.จ.สป.) ได้รับทราบผลการดำเนินการจะทำการติดต่อกลับไปแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

ขั้นตอน	ผู้รับบริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1. เมื่อผู้รับบริการติดต่อ เข้ามาผ่านช่องทางต่างๆ ประกอบด้วย -โทรศัพท์สายด่วน 1567 -E-mail : hrrmpk58@gmail.com -ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ (ศดธ.จ.สป.) ณ ชั้น 1 ศาลากลางจังหวัดสมุทรปราการ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ -ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์จังหวัด www.samutprakan.go.th -ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์			ไม่เกิน 1 วัน
2. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดปัญหาการทุจริต รวมถึงบันทึกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ (ในกรณีที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม) และความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ถูกร้องเรียน พร้อมหลักฐานประกอบเรื่อง ลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับโดยจะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล			1 วัน
3. หลังจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ (ศดธ.จ.สป.) จะเป็นผู้คัดกรองเรื่องแล้วเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ผ่านเรื่องเข้าระบบสารบรรณเพื่อส่งให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดสมุทรปราการ (ศปท.จ.สป.)			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

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต จังหวัดสมุทรปราการ

