



คู่มือการปฏิบัติงาน

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

คำนำ

การดำเนินการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครได้ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและ ค้ำจุนจริยธรรมของส่วนราชการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริม และค้ำจุนจริยธรรม ทั้งนี้ได้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๖๘/๘๗ หมู่ ๘ ต.ท่าทราย อ.เมืองสมุทรสาคร จ.สมุทรสาคร ๗๔๐๐๐
- ๒) เว็บไซต์ <https://www.doe.go.th/samutsakhon/>
- ๓) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร
- ๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง

สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรและผู้รับบริการ เป็นอย่างยิ่ง

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ได้กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ เพื่อส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ในทุกระดับ โดยการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยกำหนดแผนการดำเนินการป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และสร้างความศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งถือเป็นหลักธรรมาภิบาลของการบริหารราชการ ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และสะดวก สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครจึงได้กำหนดช่องทาง จำนวน ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ทางไปรษณีย์ ๖๘/๘๗ หมู่ ๘ ต.ท่าทราย อ.เมืองสมุทรสาคร จ.สมุทรสาคร ๗๔๐๐๐
- ๒) เว็บไซต์ <https://www.doe.go.th/samutsakhon/>
- ๓) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร
- ๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ชั้น ๒

และเพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องและเป็นไปตาม พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ บัญญัติว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งหน่วยงานราชการจำเป็นต้องดำเนินการในการให้บริการต่อประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลจึงจำเป็นต้องวางแผน วางกรอบแนวทางการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบมีการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อปกป้องประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. วิธีการร้องเรียน

ผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบต่อหน้าที่ราชการ เช่น การทุจริตคอร์รัปชัน การประพฤติมิชอบ สามารถร้องเรียนมายังช่องทาง ดังนี้

- ๓.๑ ทางไปรษณีย์ ๖๘/๘๗ หมู่ ๘ ต.ท่าทราย อ.เมืองสมุทรสาคร จ.สมุทรสาคร ๗๔๐๐๐
- ๓.๒ เว็บไซต์ <https://www.doe.go.th/samutsakhon/>
- ๓.๓ กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร
- ๓.๔ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ชั้น ๒ สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ของเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏอย่างชัดเจนเพียงพอ

ที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

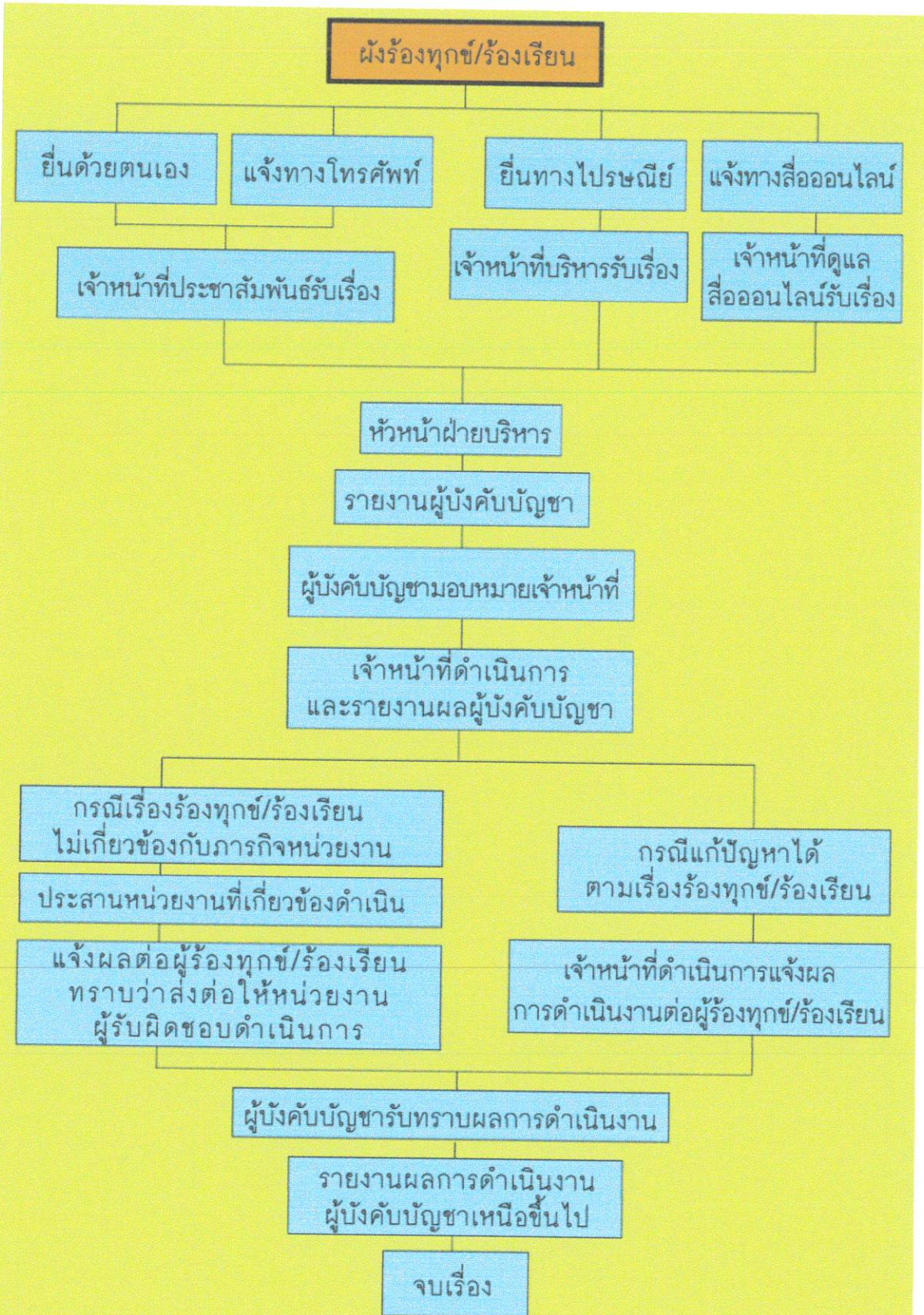
๔.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างข่าว เพื่อก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น

๔.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลพยานหลักฐานเพื่อใช้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน กรณีนี้ให้ยุติเรื่อง

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ชั้น ๒ โดยมีเจ้าหน้าที่ ดังนี้

- | | | |
|--------------------------|----------------------------|--------------------|
| ๑) นางสาวเสาวภา พงษ์ใหญ่ | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | โทร ๐๓๔-๘๓๖๒๒๒-๑๑๓ |
| ๒) นางสาววรรณพร ศศิธร | นักวิชาการเงินและบัญชี | โทร ๐๓๔-๘๓๖๒๒๒-๑๑๓ |
| ๓) นางสาวอุไรรัตน์ ตาโท | นักวิชาการแรงงาน | โทร ๐๓๔-๘๓๖๒๒๒-๑๒๑ |



หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) หัวหน้าฝ่าย พิจารณาวិเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นและจัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเพื่อพิจารณา
- ๔) ผู้บังคับบัญชามอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ๕) เจ้าหน้าที่รายงานผลการดำเนินการ
- ๖) เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๗) เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียน เพื่อทราบการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๘) เจ้าหน้าที่ พิจารณาตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่ หากมีมูลเสนอผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสอบสวนทางวินัยต่อไป

๘. ระยะเวลาการดำเนินการการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ระยะเวลาการดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

๖๘/๘๗ หมู่ ๘ ตำบลท่าทราย

อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ๗๔๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน จัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

ข้าพเจ้าอายุ.....ปีอยู่
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
โทรศัพท์.....อาชีวะ เลขที่บัตรประชาชนออก
โดยวันออกบัตรวันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง
เรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ
หรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)