



คู่มือการปฏิบัติงานและการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

ของ

เทศบาลตำบลนาม่อง
อำเภอ กุดบาก จังหวัด สกลนคร

จัดทำโดย
งานฝ่ายนิติการ
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนาม่อง
อำเภอ กุดบาก จังหวัด สกลนคร

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือ ปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้างของหน่วยงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน การทุจริต ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาล เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการด้าน การก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการการประปา ไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการงาน จัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้นโดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐

เทศบาลตำบลนาม่อง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียนการทุจริตเพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจป้องกัน ปัญหาการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาม่อง รวมถึงการป้องกันการละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเทศบาลได้กำหนดกระบวนการดำเนินงานขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการ ร้องเรียนการทุจริตรวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้วหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานที่ ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ ของเทศบาลที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ และให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียนรวมถึง ประชาชนชาติ

เทศบาลตำบลนาม่อง

สารบัญ

คำนำ

๑. วัตถุประสงค์

๒. ขอบเขต

๓ คำจำกัดความ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๒ ผู้รับชอบการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลนาม่อง

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาล เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เริ่มตั้งแต่ ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผลและรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลนาม่องเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบส่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สำนักงานเทศบาลตำบลนาม่อง เบอร์โทร ๐๔๒- ๐๙๐๑๘๑ ไปรษณีย์/หนังสือเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลนาม่อง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเองและหน่วยงานอื่นเนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับ ความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของเทศบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในอำนาจที่เทศบาลจะดำเนินการ ต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกเทศมนตรีตำบลนาม่อง มีหน้าที่อนุมัติ ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุมดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการงานก่อสร้าง ควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้า

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับด้านการสาธารณสุข การบริการสาธารณสุขการบริการกู้ชีพกู้ภัย และงานสาธารณสุขอื่นๆ

ผู้อำนวยการกองศึกษา หน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น กีฬาและนันทนาการ

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการ หน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับด้านงานสวัสดิการ การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพ

นิติกร มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำและสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์เทศบาลตำบลนาม่อง หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเองและจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่องตาม ระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียนเจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียนโดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียนได้แก่ชื่อที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล น่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ ร้องเรียนเรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใดรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวก และไม่ควรและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการ ดำเนินการหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วัน ทำการสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒- ๐๙๐๑๘๑

๕.๒ ช่องทางการการร้องเรียน

(๑) ทางโทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกเทศมนตรีตำบลนาม่องและ ปลัดเทศบาลตลอด ๒๔ ชม.

(๒) โทรศัพท์สำนักงานเทศบาลตำบลนาม่อง เบอร์ ๐๔๒- ๐๙๐๑๘๑

(๓) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลนาม่อง

(๔) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลนาม่อง <http://www.namong.go.th>

(๕) ร้องเรียนโดยการส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ มาที่สำนักงานเทศบาลตำบลนาม่อง เลขที่ ๑๐๐/๒ ตำบลนาม่อง อำเภอกุศุดาบ จังหวัดสกลนคร ๑๔๗๘๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์(ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตู้รับความเห็นคิด ณ หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลนาม่อง (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์ ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนตามดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเองให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรหรือ ความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ ให้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนและปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับ

คำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับ เรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการ กลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึก ข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนมีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๔ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้ พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียน

(๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ

โดยตรง

(๒) ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้ง เดือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเดือนตามระบบปกติ ให้ รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเดือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเดือนครั้งที่ ๒ ผ่าน ทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเดือนตามระบบปกติ ให้ รายงานภายใน ๗ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงาน นายกเทศมนตรี ตำบลนาม่องเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบ ตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่องจัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติเสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

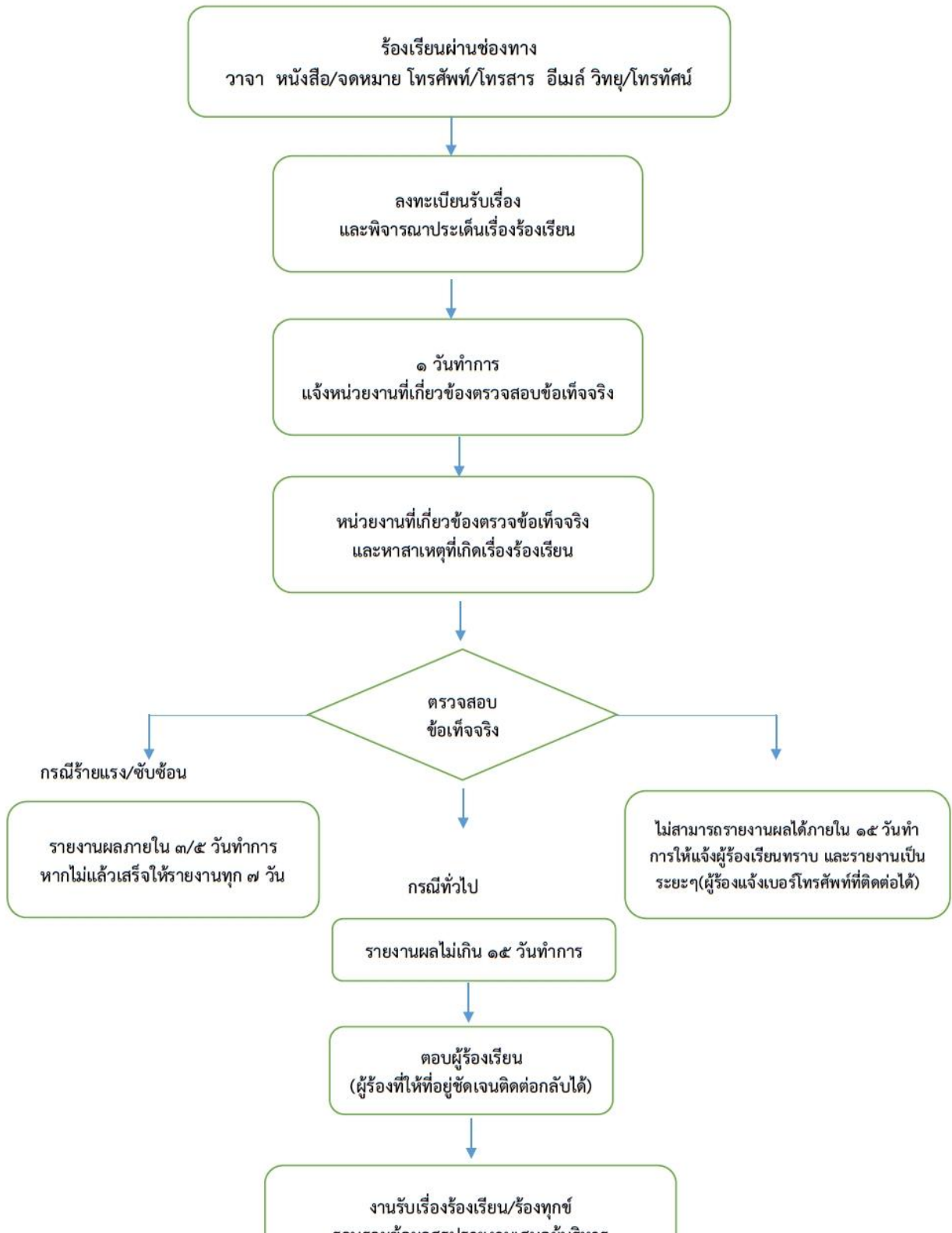
ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องเรียน (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน	๑ วันทำการ	-นิติกร
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนแล้วรายงานให้ นายกเทศมนตรีตำบลนาม่อง กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วันกรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลนาม่อง เพื่อพิจารณาสั่ง การต่อไป	๑ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง- นิติกร

ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบ	๑๕ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง- นิติกร
--------------	---	-------------	----------------------------------

๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน



๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและ พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมายกฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลที่สามารถดำเนินการได้หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการหลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ใน ฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับ แรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้ง ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน ๑ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณีได้แก่

- กรณีร้ายแรงประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายในวันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อนเป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า วันทำการต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ

๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและ รายงาน ผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลทราบตามเวลาที่กำหนดเพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลจะ พิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณีซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ ร้องเรียนแล้วหรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงใน ฐานข้อมูลพร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายใน ระยะเวลาที่กำหนดงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะติดตาม

เรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเองและหากไม่ได้ รับการตอบสนองจะรายงานปลัดเทศบาลเพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลจะรวบรวมข้อมูลเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ คำชี้แจงของหน่วยงานจัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารและ ทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน

๑. นิติกร โทร ๐๔๒ - ๐๙๐๑๘๑ ต่อ ๐

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์ม

การรับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลนาม่อง

วันที่.....เวลา.....น

ผู้รับเรื่อง.....

หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (เพื่อประกอบการพิจารณาตั้งนี้โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการ ร้องเรียนนี้)

ชื่อ-นามสกุล.....

ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน).....

ประกอบกิจการ.....

ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

.....

.....

.....

.....

คำตอบเบื้องต้น

ร้องเรียนเรื่องทั่วไปแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒- ๐๙๐๑๘๑ ต่อ ๐

ร้องเรียนงาน.....แจ้งกอง.....หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒- ๐๙๐๑๘๑ ต่อ.....๐.....
อื่น ๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการติดต่อสอบถามได้ที่สำนักงานเทศบาลตำบลนาม่อง งานรับเรื่องราวจ้างเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โทรศัพท์ ๐๔๒- ๐๙๐๑๘๑ ต่อ ๐

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและ ระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒ - ๐๙๐๑๘๑ ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบ ข้อเท็จจริงปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวจ้างเรียน เทศบาลจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูล เรื่อง ร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาล รวมทั้ง ส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ อย่างแท้จริงจัดทำโดยฝ่ายงานนิติการ เทศบาลตำบลนาม่อง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร

จัดทำโดย
งานฝ่ายนิติการ
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนาม่อง
อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร