



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลตะลุง

คำนำ

เทศบาลตำบลดงเจน มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบดำเนินงานการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม การคุ้มครองจริยธรรมข้าราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกันกำหนดเป้าหมาย การพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานหรือโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและปราบปรามการทุจริตจากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ๕ ช่องทาง

เทศบาลตำบลดงเจน ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลดงเจน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพต่อไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลดงเจน

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| บทนำ | ๑ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๓ |
| การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔ |
| แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๕ |
| ของเทศบาลตำบลดงเจน | |
| มาตรฐานงาน | ๖ |

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลดงเจนมีหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลดงเจนทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานหรือโครงการที่วางไว้ สู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐ

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น เทศบาลตำบลดงเจนได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลดงเจนจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญ อันจะเป็นการป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลดงเจน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลดงเจนจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลดงเจน ตำบลดงเจน อำเภอภูพานยาว จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และบริการให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาล ตำบลดงเจน มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดงเจน

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

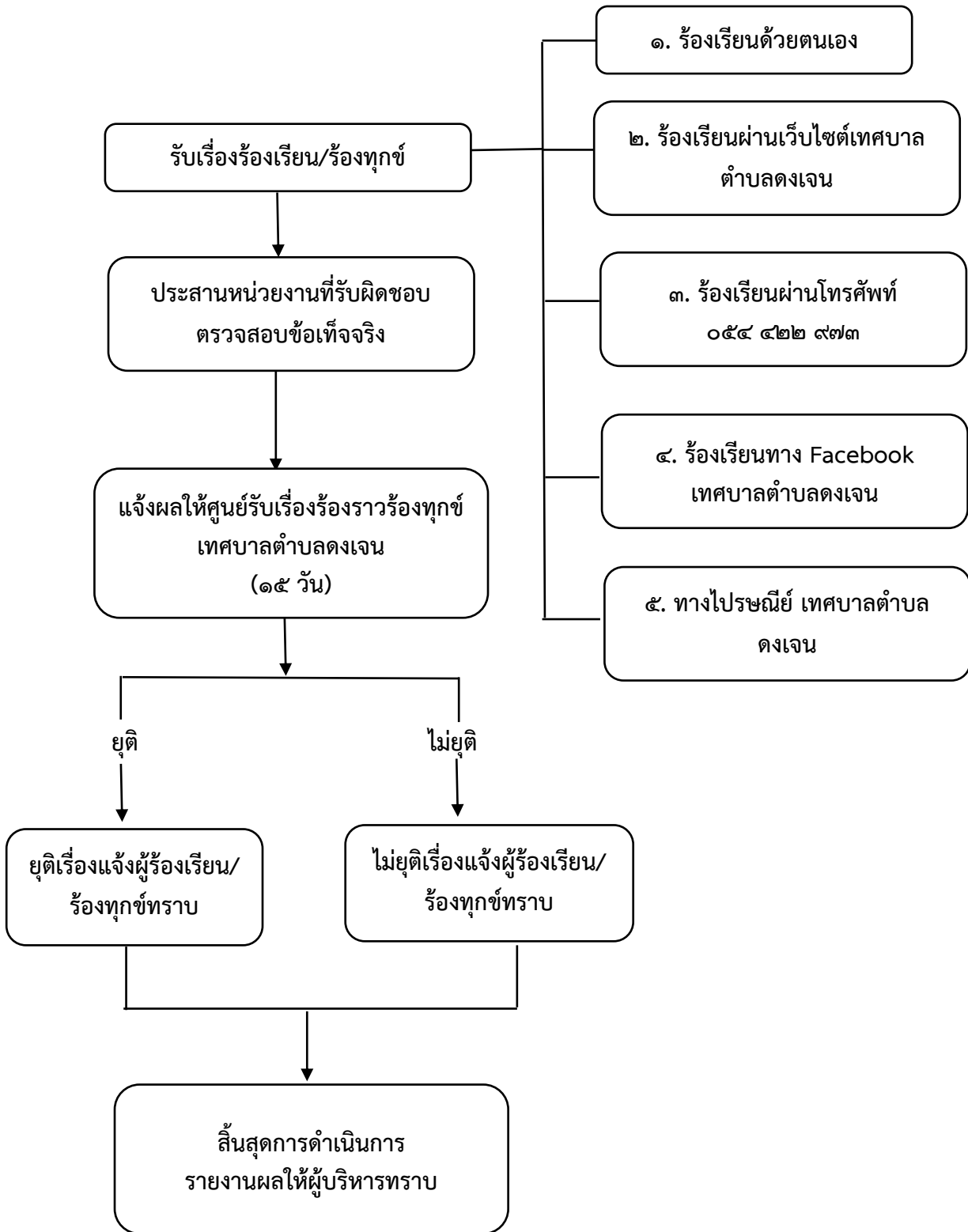
“ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์เทศบาลตำบลดงเจน facebook เทศบาลตำบล ดงเจน เป็นต้น

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๘. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลดงเจน จะดำเนินการและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามาถึงช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลดงเจน | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลดงเจน | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔ ๔๒๒ ๙๗๓ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางเฟสบุ๊กเทศบาลตำบลดงเจน | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |

๙. แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลดงเจน

๙.๑ ศูนย์ประสานงานเทศบาลตำบลดงเจนรับเรื่องราวร้องเรียนทุจริต รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ

๙.๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลดงเจน พิจารณาลงนาม

๙.๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๙.๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบภายใน ๑๕ วัน

๙.๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลดงเจนรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอนายกเทศมนตรีตำบลดงเจน

๙.๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุป วิเคราะห์

๙.๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของเทศบาลตำบลดงเจน

๑๐. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลดงเจน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ เทศบาลตำบลดงเจน โทร. ๐๕๔ ๔๒๒ ๙๗๓