

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลเจียง

คำนำ

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

เทศบาลตำบลดงเจน ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องเรียน แจ้งเบาะแสสถานการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องเรียน ร้องทุกข์ของงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลดงเจน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องเรียนการทุจริตหรือการแจ้งเบาะแสสถานการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพต่อไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลดงเจน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแ้าวานการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
การรับและตรวจสอบเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแ้าวานการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องเรียนทุจริต/แจ้งเบาะแ้าวานทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ของเทศบาลตำบลเจาเน	
มาตรฐานงาน	๖

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลตงเจดงมีหน้าที่ในการรักษาหนตทิศทาง วางกรอบค้ำค้ำเนินงานด้านการป้องกัน การจริตและประพตติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาค ศีและรื้อข่ายต้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคคลากรเทศบาลต้งเจดง และหน่วยงานระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาภาคยุทธการ ป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานหรือโครงการที่วางไว้ ผู้เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับการที่ดี มีความพึงพอใจและศรัทธาต่อการบริหาร ราชการของหน่วยงานภาครัฐ

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น เทศบาลตำบลตงเจดงได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้น จึ่งเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลต้งเจดงจึงต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหของประชาชนเป็นสำคัญ อันจะเป็นการป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟูพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาลของระบอบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลต้งเจดง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ความคู่กันการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไข้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย ความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากกรปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลตงเจดงจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลตงเจดง ตำบลตงเจดง อำเภอภูพาน จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และบริการให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความ ต้อองการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การทำเนินการจัดทำเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลคงเงิน มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าผู้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างเสมอและมีความมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคงเงิน

“การจัดทำข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

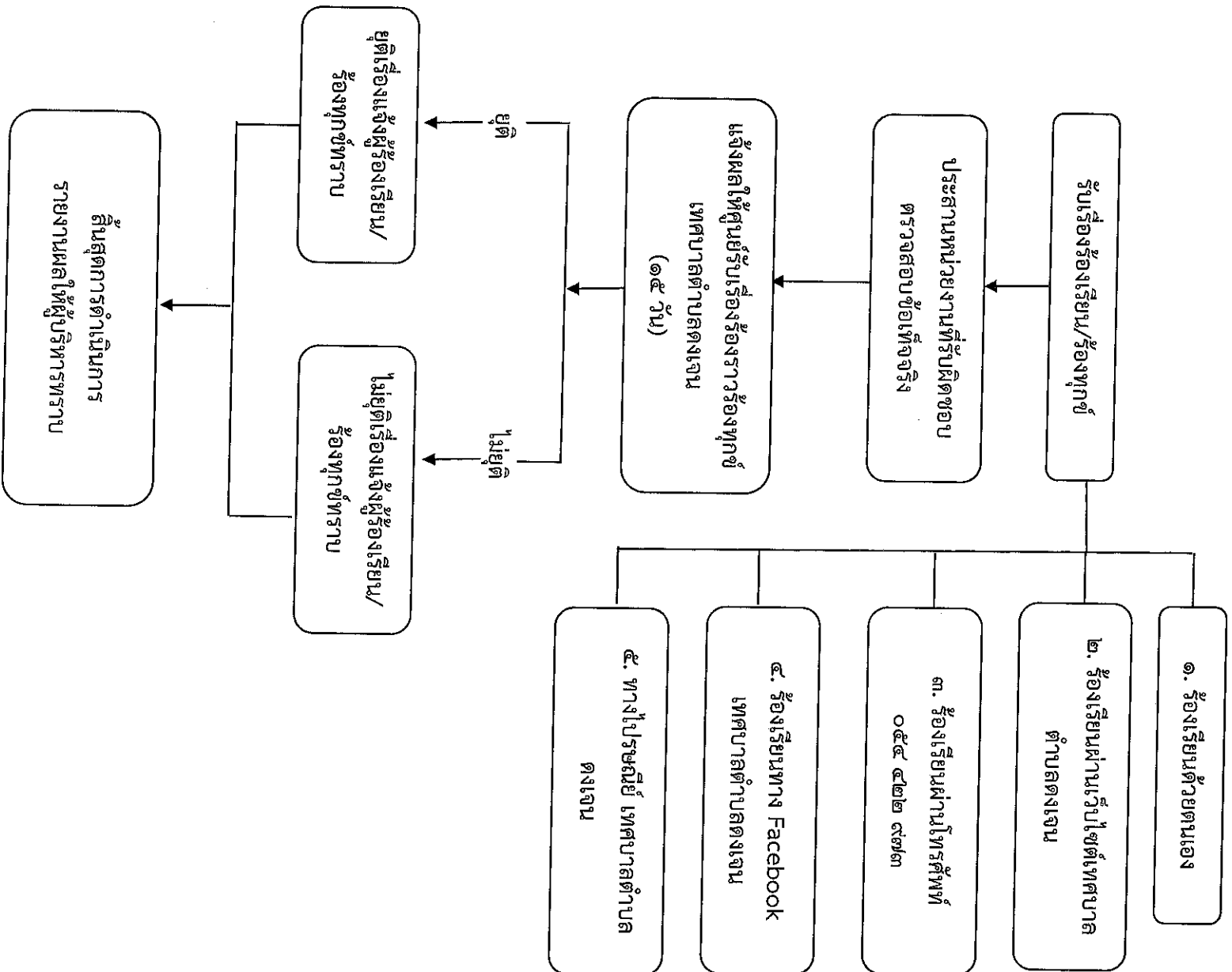
“ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์เทศบาลตำบลคงเงิน facebook เพศบาลตำบลคงเงิน เป็นต้น

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ -

แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๘. การรับและตรวจสอบเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลดงเจน จะดำเนินการและติดตามตรวจสอบเรื่องเรียนหรือเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามาแจ้งของทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานทางหน่วยงานผู้เกี่ยวข้อง	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์เรียนรู้ราชวราวุฒิกอช. เทศบาลดงเจน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลดงเจน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔ ๔๒๒ ๔๗๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟสบุ๊คเทศบาลดงเจน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ของเทศบาลตำบลยางเจดาม

๗๗.๘๗ ข้าราชการสำนักงานปลัดเทศบาลวิบูลย์บำรุง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

๗๗.๘๘ ข้าราชการสำนักงานปลัดเทศบาลเมืองเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

๗๗.๘๙ ข้าราชการเทศบาลเมืองเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

๗๗.๙๐ ข้าราชการเทศบาลเมืองเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

๗๗.๙๑ ข้าราชการเทศบาลเมืองเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

๗๗.๙๒ ข้าราชการเทศบาลเมืองเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

๗๗.๙๓ ข้าราชการเทศบาลเมืองเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

๗๗.๙๔ ข้าราชการเทศบาลเมืองเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

๗๗.๙๕ ข้าราชการเทศบาลเมืองเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

๑๐. มาตราฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลดงเจน ดำเนินการ
ตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน
๑๕ วัน ทำการ

๑๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ เทศบาลตำบลดงเจน โทร. ๐๕๔ ๔๒๒ ๙๗๓