



คู่มือ

การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลใหญ่

เทศบาลตำบลใหญ่
อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาลตำบลตลาดใหญ่ เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร และการให้บริการงานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

เทศบาลตำบลตลาดใหญ่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลตลาดใหญ่ ให้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเทศบาลตำบลตลาดใหญ่ ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบไว้แล้ว

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือ การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลตลาดใหญ่ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลตลาดใหญ่ และสามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้เรียนเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป

งานนิติการ

ทต.ตลาดใหญ่ อ.ดอยสะเก็ด จ.พิจิตร

ปรับปรุงครั้งที่ ๑/๒๕๖๘

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๑
๑. หลักการและเหตุผล	๓
๒. วัตถุประสงค์	๓
๓. ขอบเขต	๓
๔. คำจำกัดความ	๓
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๖. ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๖.๑ ข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนควรทราบเพื่อใช้ในการร้องเรียน	๔
๖.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๕
๖.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๖
๗.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๗.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๗.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๗.๔ การตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๗.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๗.๖ การรวบรวมข้อมูล	๖
๗.๗ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๘. ข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อให้ในการร้องเรียน	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๙. มาตรฐานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
๑๐. ระบบติดตามและประเมินผล	๑๐
๑๑. ประโยชน์ที่ได้รับ	๑๐
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต	๑๒

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลตลาดใหญ่

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยเป็นการแก้ไขปัญหาขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตลาดใหญ่ ประกอบกับทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบค ำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอ านาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลตลาดใหญ่ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลตลาดใหญ่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลตลาดใหญ่ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลเหมืองจี้เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ส่งการต่อไป

๔. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สำนักงานเทศบาลตำบลตลาดใหญ่ เบอร์โทร ๐-๕๓ - ๐๔๒ - ๒๒๒ หรือไปรษณีย์/หนังสือ หรือเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลตลาดใหญ่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

“นายกเทศมนตรีตำบลตลาดใหญ่” มีหน้าที่อนุมัติควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

“ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล” มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

“หัวหน้าสำนักปลัด” มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

“ผู้อำนวยการกองคลัง” มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลังการการเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

“ผู้อำนวยการกองช่าง” มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการงานก่อสร้างควบคุมอาคาร

“ผู้อำนวยการกองศึกษา” หน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านการศึกษา

“นิติกร” มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตาม และสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ ข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนควรทราบเพื่อใช้ในการร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ไปรษณีย์หนังสือ เว็บไซต์เทศบาลตำบลตลาดใหญ่ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์

หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๓๖ ๘๔๐๕

๖.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของนายกเทศมนตรีตำบลตลาดใหญ่ และปลัดเทศบาลตำบลตลาดใหญ่ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- (๒) โทรศัพท์สำนักงานเทศบาลตำบลตลาดใหญ่ เบอร์ ๐-๕๓๐๔-๒๒๒๒
- (๓) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ เทศบาลตำบลตลาดใหญ่
- (๔) เว็บไซต์เทศบาลตำบลตลาดใหญ่ “<http://www.taladyai.go.th/index.php>”
- (๕) ส่งจดหมายมาที่สำนักงานเทศบาลตำบลตลาดใหญ่ เลขที่ ๙๔ หมู่ที่ ๔ ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ ๕๐๒๒๐
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับร้องเรียนร้องทุกข์ ตู้รับความเห็นคิด ณ หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลตลาดใหญ่ (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๖.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้
 - (๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
 - (๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับขั้น
 - (๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
 - (๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที
- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
 - (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
 - (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
 - (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
 - (๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
 - (๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
 - (๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที
- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้
 - (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
 - (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
 - (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้องหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(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 หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกเทศมนตรีเมืองจีเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๗.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวจ้างเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่สามารถดำเนินการได้หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำการบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาลงให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณีได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน
- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ

๗.๔ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณีซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ

กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้ จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อส่งการต่อไป

๗.๖ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหาร และทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกหกเดือนปีงบประมาณ (มีนาคม, กันยายน)

๗.๗ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติกร สำนักปลัด เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเป็นผู้ดำเนินการประสานงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ผู้ดำรงตำแหน่ง นิติกร ถูกร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัด เป็นผู้ดำเนินการและสามารถผู้มอบข้าราชการหรือพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้ดำเนินการได้

๘. ข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อให้ในการร้องเรียน

๑ รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนต้องทราบก่อนดำเนินการร้องเรียน ดังนี้

๑. ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง
๒. ช่วงระยะเวลาการกระทำความผิด
๓. พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไป)

 ๑.๑ ประชาชน/ ๑.๑ หน่วยงานราชการ 	ช่องทางในการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบและเสนอผู้บริหารทราบ						กระบวนการแจ้งผล การร้องเรียน/ร้อง ทุกข์		
	๒.๑ ร้องเรียนด้วย ตนเอง	๓.๑ ศูนย์รับ เรื่องราว ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	๓.๒ เสนอให้ ผู้บริหาร รับทราบ และสั่งการ ให้ส่วน ราชการที่ เกี่ยวข้อง ทราบ	๓.๓ ส่วนราชการ รับเรื่องและ ตรวจสอบ ตามอำนาจ และหน้าที่	๓.๔ แจ้งผลให้ ศูนย์รับ เรื่อง ร้องเรียน เทศบาล ตำบล ตลาดใหญ่	๓.๕.๑ ดำเนินการ แก้ไขปัญห เสร็จ เรียบร้อย ภายใน	๔ รายงาน ผู้บังคับบัญชา ทราบ	๕.๑ ยุติเรื่องแจ้งผู้ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ		
	๒.๒ ร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์เทศบาลตำบล ตลาดใหญ่					๓.๕.๒ การแก้ไข ปัญหาไม่ เสร็จ		๕.๒ ไม่ยุติแจ้งเรื่องผู้ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ		
	๒.๓ ร้องเรียนทาง โทรศัพท์ ๐ - ๕๓๓๖ - ๘๔๐๕									
	๒.๔ ร้องเรียนทาง Facebook/line									
ระยะเวลาดำเนินการ ตามปกติ	๑ วัน			๑๓ วัน			1 วัน			
ระยะเวลาดำเนินการ เร่งรัด	๕ วัน ทำการ							1 วัน		

แผนผังรูปภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้สำหรับกรณีทั่วไป เช่น ขอให้ซ่อมแซมเสียงตามสาย, ระบบน้ำประปา เป็นต้น

ระยะเวลาดำเนินการตามปกติ จำนวน ๑๕ วัน, ระยะเวลาดำเนินการเร่งรัด จำนวน ๕ วัน

๙. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๑๐. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของค์การบริหารส่วนตำบล จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๑๑. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบเทศบาลตำบลตลาดใหญ่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผู้รับเรื่อง.....

หน่วยงาน...ทต.ตลาดใหญ่ อ.ดอยสะเก็ด ชม .

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อนามสกุล.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

เบอร์ติดต่อกลับ.....

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

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

ลักษณะพฤติกรรมการร้องเรียน ช่วงเวลาการทำความผิดและลักษณะพฤติกรรมการร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

☐ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบ แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๓๓๖-๘๔๐๕

☐ ร้องเรียนงาน.....แจ้งกอง.....โทรศัพท์ ๐-๕๓๓๖-๘๔๐๕

☐ อื่น ๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ ทต.ตลาดใหญ่ โทรศัพท์ ๐-๕๓๐๔-๒๒๒๒

แบบฟอร์ม
การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลตลาดใหญ่)

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและช่วยเหลือและสนับสนุนหน่วยงานราชการ

ลงชื่อเข้าใช้ Google เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

* ระบุว่าเป็นส่วนที่จำเป็น

ประเภทคำร้อง *

☐ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

☐ อื่นๆ: _____

ชื่อ-สกุลผู้แจ้ง *

คำตอบของคุณ _____

หัวข้อเรื่อง *

คำตอบของคุณ _____

รายละเอียด *

คำตอบของคุณ _____

เบอร์โทรศัพท์ (ถ้าติดต่อได้) *

คำตอบของคุณ _____

ที่อยู่ *

คำตอบของคุณ _____

อีเมล (E-mail) **หากมีการระบุอีเมลไว้ จะได้รับการแจ้งเตือนไปยังอีเมล ที่ระบุเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานะการดำเนินการ

คำตอบของคุณ _____

ส่ง
ล้างแบบฟอร์ม

ท่านสามารถค้นหาใน Google ฟอร์ม

เว็บไซต์นี้ได้รับการสนับสนุนจาก Google * ข้อมูลที่พบในการใช้เว็บไซต์ * นโยบายความเป็นส่วนตัว

แบบฟอร์มนี้ถูกส่งไปยัง Google ฟอร์ม

Google ฟอร์ม