ประกาศเทศบาลตำบลมาบแค
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลมาบแค

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ทางเทศบาลตำบลมาบแค มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริม คุ้มครองจริยธรรมในเทศบาลตำบลมาบแคเพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลมาบแค เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลมาบแค ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศเทศบาลตำบลมาบแค เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลมาบแค”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในเทศบาลตำบลมาบแค

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วย ความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นทีตั้งและ ไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบกระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลล์ติดต่อของผู้ร้องเรียนจะ

/ พิจารณา...

พิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรือ อื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน (ชื่อ-สกุลผู้ถูกร้องเรียน)

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว และช่วงเวลาการกระทำความผิด(หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสอบสวน)

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีปรากฏแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหลักฐานหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ

๓.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๕.๑ ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลมาบแค

๓.๕.๒ ไปรษณีย์ ที่อยู่ เทศบาลตำบลมาบแค ๑๖/๕ หมู่ ๑๐ ตำบลมาบแค อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

๓.๕.๓ ร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อเทศบาลตำบลมาบแค พ.ศ.๒๕๖๖ ตามประกาศเทศบาลตำบลมาบแค เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อเทศบาลตำบลมาบแค พ.ศ.๒๕๖๖ ลงวันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

/ จึงประกาศ...

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายปัญญาวัฒน์ ธนะตระกูลพานิช)
นายกเทศบาลตำบลมาบแค

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ของเทศบาลตำบลมาบแค

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลมาบแค

อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

คำนำ

เทศบาลตำบลมาบแคมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม การคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ๖ ช่องทาง

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เทศบาลตำบลมาบแคได้ทบทวนแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล และเทศบาลตำบลมาบแคหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/เบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๒
๔. บทนิยาม	๒
๕. ส่วนงานที่รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๓
๘. ขั้นตอนการดำเนินงาน	๓
๙. การติดตามการแก้ไขร้องเรียน	๔
๑๐. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
๑๑. มาตรฐานงาน	๕
๑๒. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลมาบแค

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลมาบแคมีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการใช้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องและปราบปราม การทุจริตคอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลมาบแคทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยกำหนดเป้าหมายการพัฒนาเพื่อนำกลยุทธ์ป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานหรือโครงการที่วางไว้เพื่อเป้าหมายเดียวกันอันได้แก่ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อบริหารราชการของหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลมาบแคโดยการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบแคจำต้องดำเนินการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลมาบแคเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมและปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ นี้ ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชั่นตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลมาบแค ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะ กรณี การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลมาบแค

๔. บทนิยาม

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณี การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลมาบแค เช่น การให้หรือรับสินบนหรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณี การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลมาบแค

"หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน" หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลมาบแค

๕. ส่วนงานที่รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ส่วนงานที่รับผิดชอบ คือ งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลมาบแค

๕.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔ คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคุ้มครองการจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการป้องกการทุจริต และการคุ้มครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๖. ช่องทางการร้องเรียน

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบแค

๖.๒ ไปรษณีย์ ที่อยู่ เทศบาลตำบลมาบแค ๑๖/๕ หมู่ ๑๐ ตำบลมาบแค อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

๖.๓ ร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อเทศบาลตำบลมาบแค พ.ศ.๒๕๖๖ ตามประกาศเทศบาลตำบลมาบแค เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อเทศบาลตำบลมาบแค พ.ศ.๒๕๖๖ ลงวันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๗.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๗.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๗.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีปรากฏแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๗.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๗.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

๗.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหลักฐานหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ

๗.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๗.๒

๘. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๘.๑ ขั้นตอนการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบแค

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องเรียนด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลมาบแค เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน (ชื่อ – สกุลของผู้ถูกร้องเรียน)

(๑.๒.๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว และช่วงเวลาการกระทำความผิด(หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสอบสวน)

(๑.๒.๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๑.๒.๕) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๑.๒.๖) ระบุวัน เดือน ปี

(๑.๒.๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล

(๒) เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบแค ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลมาบแคพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกเทศมนตรีตำบลมาบแค วินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้พิจารณามอบหมายปลัดเทศบาลหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่จองหน่วยงานนั้นและแจ้งให้ผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องทราบทางแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบ กฎหมายนั้น ๆ กำหนดไว้

๘.๒ ระยะเวลาดำเนินการ

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลทราบด้วยเพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

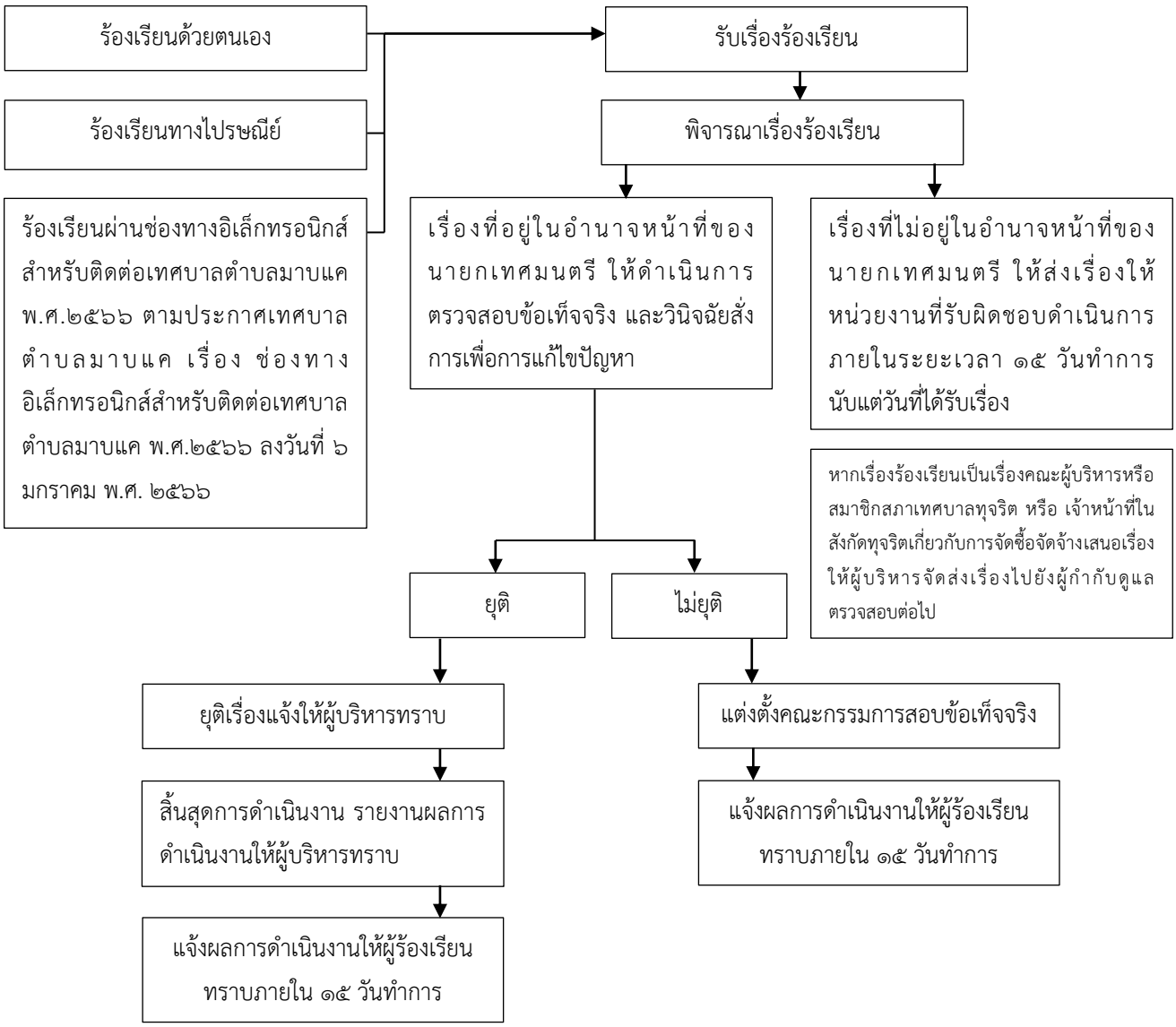
๙. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบแครวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์รายงานให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลมาบแคทราบทุกสามเดือน และรวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๑. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบแคดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน

๑๒. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ