



คู่มือการร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



คู่มือการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของ

เทศบาลเกาะเพชร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑. สถานที่ตั้ง

ตั้งที่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเกาะเพชร ตำบลเกาะเพชร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเกาะเพชร มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะเพชร

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line

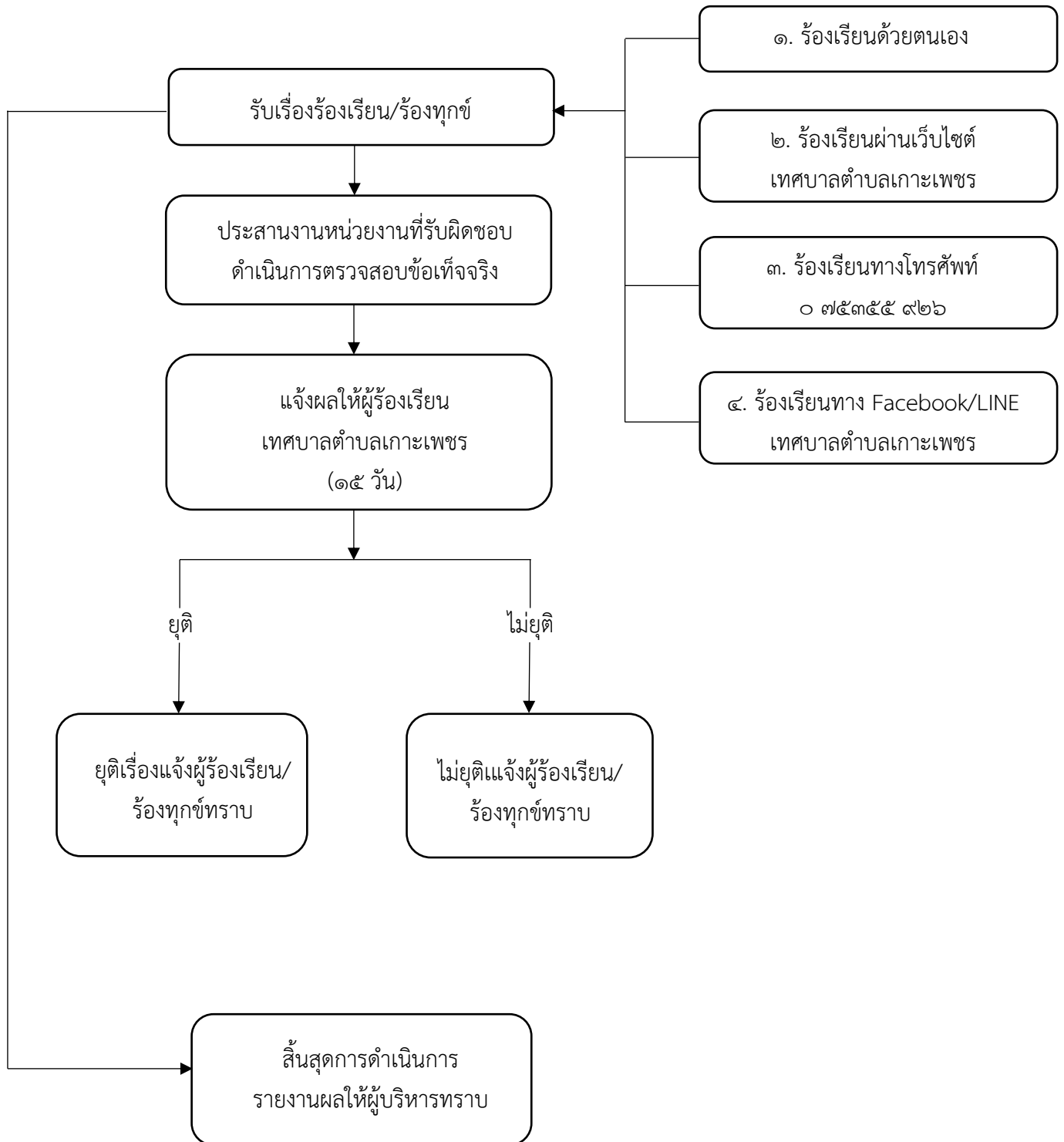
๔. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ -วันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดราชการ)ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๕. ผู้รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเกาะเพชร

๖. แผนผังวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ของหน่วยงาน

- ๑ จัดตั้งทีมจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่
- ๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
- ๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเกาะเพชร เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๗.๑. วิธีการร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
เว็บไซต์เทศบาลตำบลเกาะเพชร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์ ๐๗๖-๓๕๕๙๒๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
Facabook/LINE	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๗.๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๗.๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๗.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๓ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนของเจ้าหน้าที่หรือการทุจริตและการประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ที่จะจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๘.การรายงานผลดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์การต่อไป

๙.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเกาะเพชรจะดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๐.แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์-ร้องเรียน

๑๑. จัดทำโดย

เทศบาลตำบลเกาะเพชร

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕-๓๕๕๙๒๖ โทรสาร ๐๗๕-๓๕๕๙๒๖

เว็บไซต์ www.Kohpetcity.go.th

Facebook :ทต.เกาะเพชร

Line :พลเมืองเกาะเพชร

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเกาะเพชร

เรื่อง.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายกเทศบาลตำบลเกาะเพชร เรื่อง.....

.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....