



คู่มือการปฏิบัติงาน

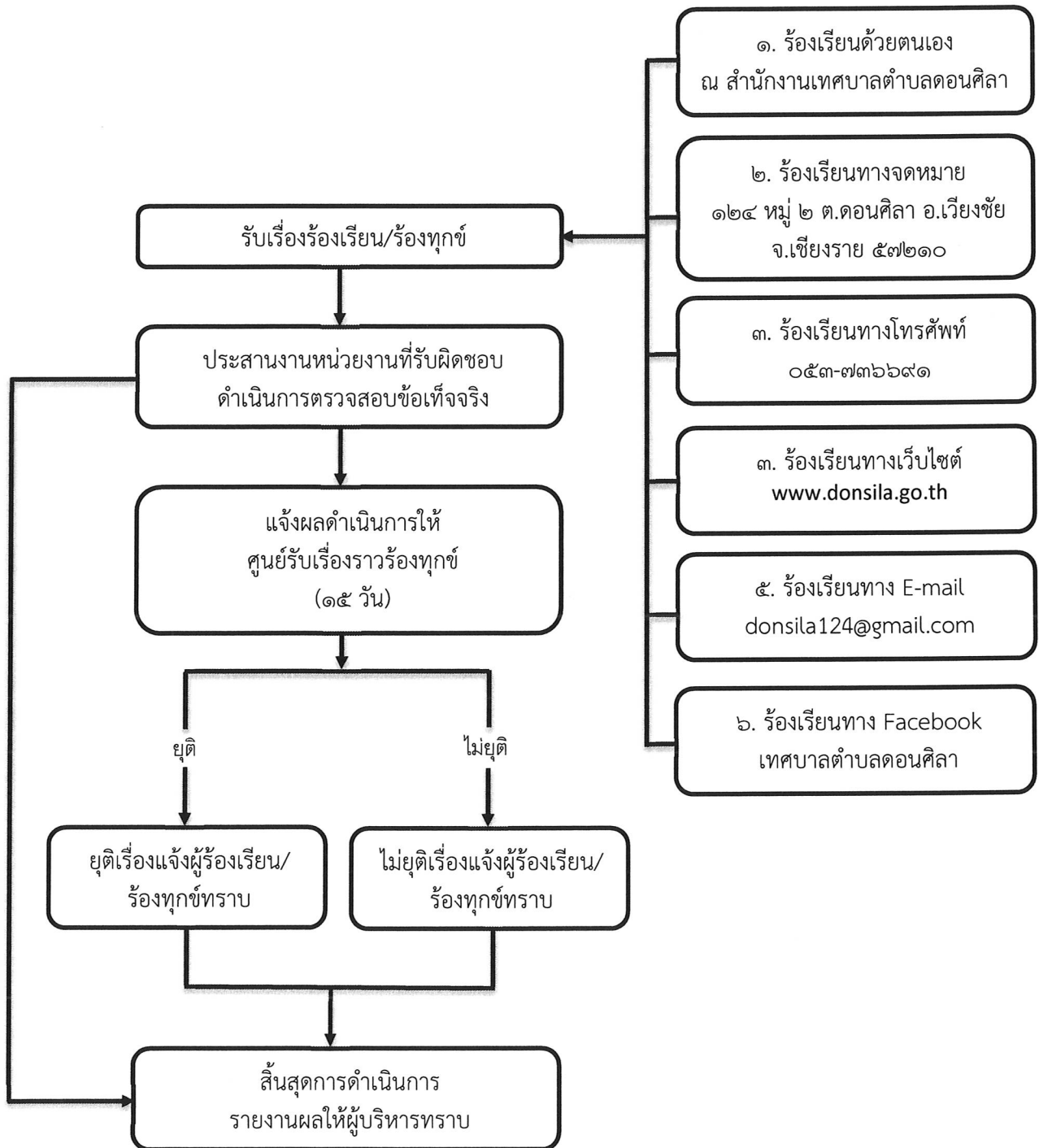
เรื่อง ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลอนศิลา

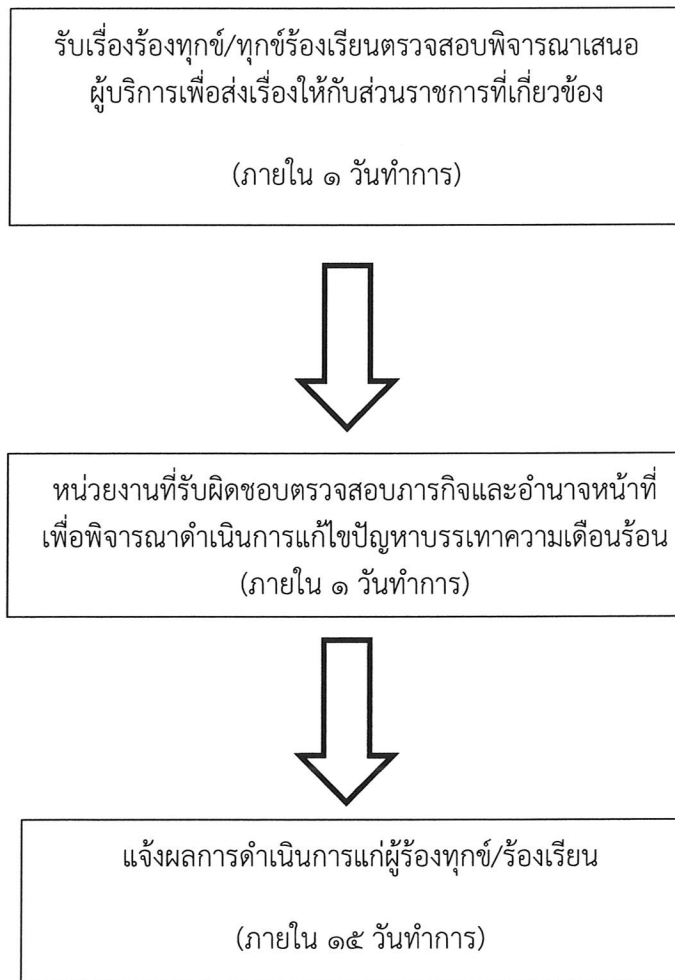
อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน



แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาทำงานกรณี เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน



ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ : สำนักปลัด

สรุป กระบวนการมี ๓ ขั้นตอน รวมระยะเวลาแจ้งผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลอนศิลา

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

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

จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....

จึงขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังเทศบาลตำบลอนศิลา เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารดังนี้

๓. สำเนาบัตรประชาชน

๔. เอกสารอื่นๆ.....

ขอแสดงความนับถือ

ชื่อ.....(ผู้ร้องเรียน)

(.....)

คำแนะนำการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลดอนศิลา

วัตถุประสงค์ การเปิดให้บริการร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางที่ให้ประชาชนทั่วไป ได้สามารถร้องเรียนมายังเทศบาลตำบลดอนศิลา ได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็วที่มีการร้องเรียน มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เทศบาลตำบลดอนศิลาจึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการใช้ บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน เทศบาลตำบลดอนศิลา ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้
- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องเรียน อาจมาเขียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ส่งทางไปรษณีย์ไปหน่วยงานหรือส่งช่องทาง Website ของเทศบาลตำบลดอนศิลา

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องเรียนที่มระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลดอนศิลา
๒. ทางจดหมาย เลขที่ ๑๒๔ หมู่ ๒ ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ๕๗๒๑๐
๓. ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๗๓๖๖๙๑
๔. ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลดอนศิลา : www.donsila.go.th
๕. ทาง E-mail : donsila124@gmail.com
๖. ทาง Facrbook.com : เทศบาลตำบลดอนศิลา

ช่องทางการร้องทุกข์เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑. ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลอนศิลา
๒. ทางจดหมาย เลขที่ ๑๒๔ หมู่ ๒ ตำบลอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ๕๗๒๑๐
๓. ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๗๓๖๖๙๑
๔. ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลอนศิลา : www.donsila.go.th
๕. ทาง E-mail : donsila124@gmail.com
๖. ทาง Facebook.com : เทศบาลตำบลอนศิลา



ประกาศเทศบาลตำบลดอนศิลา

นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

.....

คณะกรรมการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

เทศบาลตำบลดอนศิลา จึงกำหนดนโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

คำจำกัดความ

“คำร้องทุกข์” หมายความว่ารวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรมหรือหนังสือกล่าวโทษ

“การร้องเรียน/ร้องทุกข์” การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกเล่าความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ขอบเขต

เพื่อใช้ในการในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

/อำนาจ...

อำนาจหน้าที่

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือผู้มายื่นคำร้อง

๒. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

๓. สนับสนุน ส่งเสริม และประสานงานการปฏิบัติติดงกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

๔. ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จำแนกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๑) เรื่องร้องเรียน

(๒) เรื่องร้องทุกข์

๒. การดำเนินการ

(๒.๑) เรื่องร้องทุกข์

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องทุกข์ตามช่องทางต่างๆ

(๒) กรอกแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป

(๓) เสนอเรื่องต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ

(๔) เมื่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก กองใด จะสั่งการให้หัวหน้าสำนัก กองที่รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการ

(๕) เมื่อหัวหน้าสำนัก กอง ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นเสร็จเรียบร้อยแล้วให้รายงานผลให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและสำเนาเรื่องรายงานต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ