คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องราวร้องทุกข์และ
การทุจริตของเจ้าหน้าที่

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และการทุจริต

เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และการทุจริต เทศบาลตำบลวังทองฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และการทุจริต เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และการทุจริต

เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔
ภาคผนวก	
คำร้องรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์	
คำร้องรับแจ้งการทุจริตของเจ้าหน้าที่	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และการทุจริตของเจ้าหน้าที่
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และการทุจริตเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และการทุจริตเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลวังทอง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และการทุจริตขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ตำบลวังสมบูรณ์ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

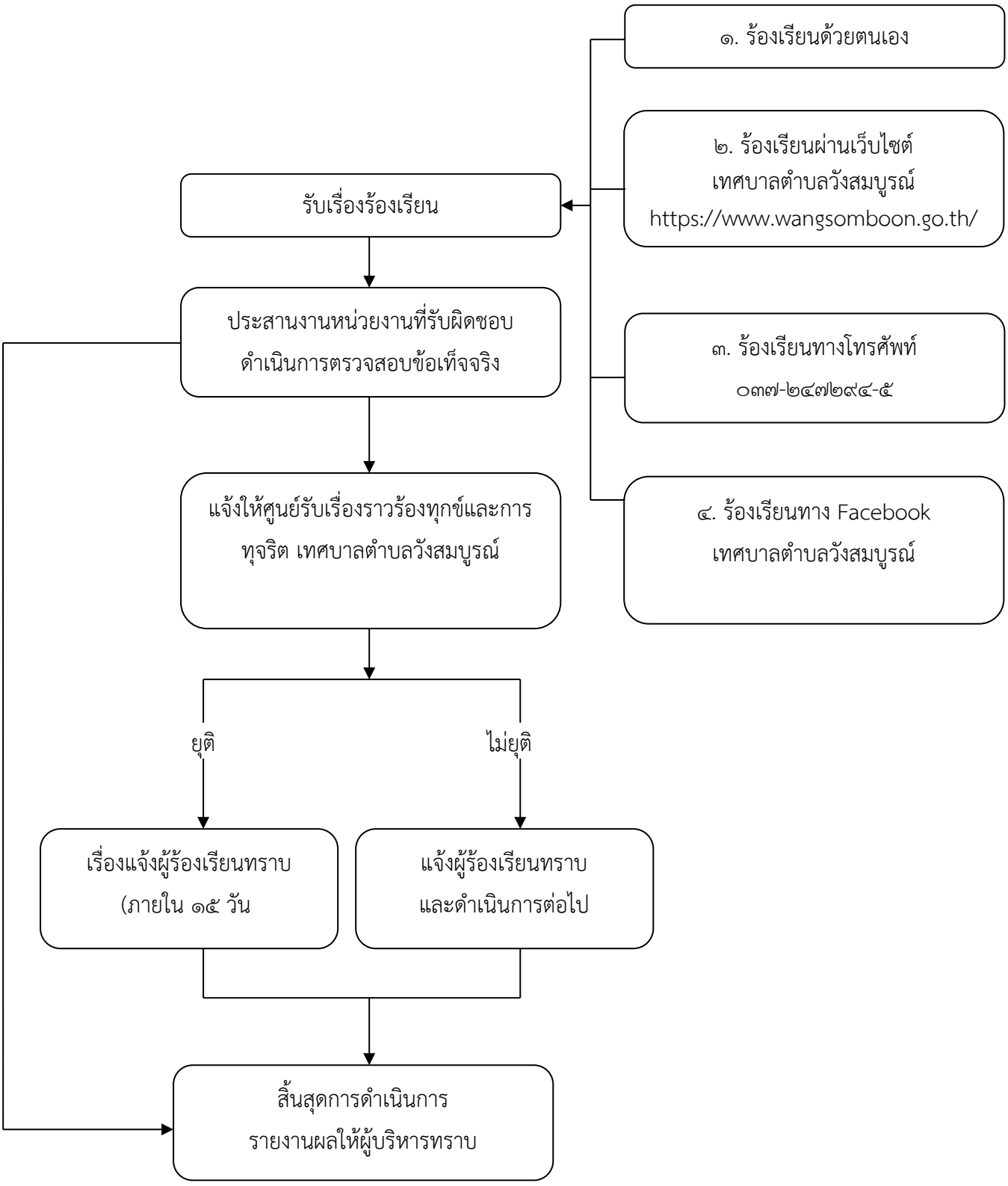
๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และการทุจริตเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริต



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ และจุดรับข้อร้องเรียน ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 037-247-294	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๑.๕ ข้อร้องเรียน ที่เป็นการทุจริตของเจ้าหน้าที่ สังกัดเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ส่งเรื่องให้นิติกร เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนระเบียบกฎหมายต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และการทุจริตเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๑๔. แบบฟอร์ม

คำร้องรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

คำร้องรับแจ้งการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และการทุจริตเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์

- หมายเลขโทรศัพท์ 037-247-294,037-247-295
- เว็บไซต์ www.wangsomboon.go.th

ภาคผนวก

คำร้องรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวังสมบูรณ์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว..... .....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ..... .....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ..... .....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

คำร้องรับแจ้งการทุจริตของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง แจ้งการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ในสังกัดเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวังสมบูรณ์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว..... .....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรติดต่อ.....
(หากต้องการให้ปกปิดชื่อ-สกุล โปรดแจ้งความประสงค์ไว้ในคำร้องนี้
กล่าวหา/กล่าวโทษ (นาย/นาง/นางสาว..... .....
ตำแหน่ง.....สังกัด.....
เหตุเกิดเมื่อวันที่.....
การกระทำความผิด .....
.....
.....
.....
.....
พยานหลักฐาน (ถ้ามี ๑. (นาย/นาง/นางสาว..... .....

๒. (นาย/นาง/นางสาว..... .....

๓. เอกสารอื่นๆ.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ..... .....ผู้ร้องเรียน
(.....