



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่
เทศบาลเมืองชัยนาท

สำนักงานเทศบาลเมืองชัยนาท

อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาลเมืองชัยนาทฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาลเมืองชัยนาท ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลเมืองชัยนาท

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๒
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๓
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลเมืองชัยนาท

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ่มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับ ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองชัยนาทจึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อรับเรื่องราว ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองชัยนาท ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองชัยนาท อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานของเทศบาล เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและ ข้อเสนอแนะ ของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตฯ หรือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองชัยนาท มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนการทุจริตฯ หรือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชัยนาท

“การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน และเจ้าหน้าที่

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตฯ” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ ติดต่อทางโทรศัพท์ /เว็บไซต์

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑. มาด้วยตนเอง - เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๒. ทางเว็บไซต์ - <http://www.chainatcity.go.th> ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓. ทาง E-mail - E-mail : saraban@chainatcity.go.th ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔. ทางโทรศัพท์ - ในวันและเวลาราชการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองชัยนาท

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองชัยนาท เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองชัยนาท	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลเมืองชัยนาท	ทุกวัน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่าน E-mail เทศบาลเมืองชัยนาท	ทุกวัน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๔๑๔๔๔๔ ต่อ ๒๒	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดชัยนาท	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรณีมาร้องเรียนด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หรือร้องเรียนการทุจริตฯ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือการทุจริต ประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาลเมืองชัยนาท (กรณีการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาล ข้อมูลผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บเป็นความลับ)

๒. กรณีร้องเรียนทางช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์ หรือ E-mail ของเทศบาลเมืองชัยนาทจะถ้อยถนอมตามวันเวลาที่ข้อมูลเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓๐ วัน

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. รายงานผู้บริหารทราบทันทีเมื่อรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒. รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริหารทราบหลังจากได้แท้จริงเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลเมืองชัยนาท

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



