



คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เทศบาลตำบลกำแพง
อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๗๗-๘๑๐๖๒๘
<https://www.kumpuan.go.th>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสของเทศบาลตำบลกำแพงนาคจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลกำแพงนาค ในเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลกำแพงนาค

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลกำแพง	๑
ขอบเขต	๑
๑.กรณีข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒	
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๔
บทที่ ๓	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
บทที่ ๔	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๗
แบบคำร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๘
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๙
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๐
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลกำแพง	๑๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

ประกอบกับการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่ง ใสในการ ดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึก ข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ

เทศบาลตำบลกำแพงนจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลกำแพงน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกำแพงนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่อง ร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลตำบลกำแพงน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลกำแพงนทราบ กระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

กรณีข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๓.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๓.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้กับ ปลัดเทศบาล เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลกำแพงน ไทรศัพท ๐๗๗-๘๑๐๖๒๘

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลกำแพงน ๔๘/๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลกำแพงน อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและ ถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจาก

การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลกำพวน

- การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลกำพวนผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ การให้บริการของหน่วยงาน

- คำร้องเรียนหมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

- การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่

- การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ได้รับ ผ่านช่องทาง การร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book

- เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผ่านทางสำนักปลัด

๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

ณ สำนักงานเทศบาลตำบลกำแพง

๒) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.kumpuan.go.th

๓) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

ส่งได้ที่ ๔๘/๑ ม.๔ ต.กำแพง อ.สุขสำราญ จ.ระนอง ๘๕๑๒๐

๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

ณ สำนักงานเทศบาลตำบลกำแพง

๖) โทรศัพท์ ๐๗๗-๘๑๐๖๒๘

๗) ข่าวกจากสื่อสิ่งพิมพ์

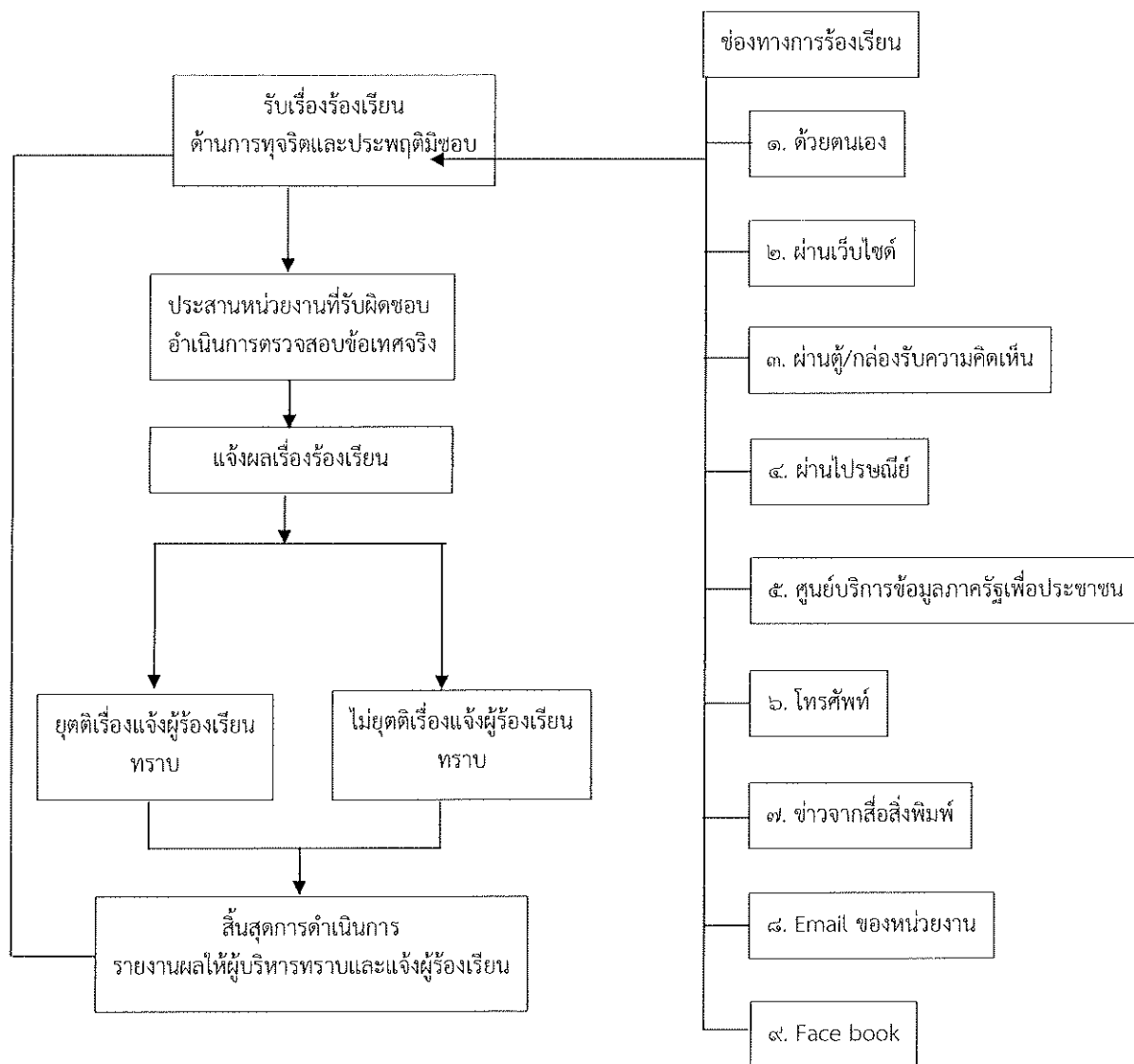
๘) Email ของหน่วยงาน

Office@kumpuan.go.th

๙) ร้องเรียนทาง Face book

ทต.กำแพง อ.สุขสำราญ จ.ระนอง

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

- ๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลกำแพงน ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลกำแพงน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.kumpuan.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๙๗-๘๐๖๒๒๘	ทุกวัน	ภายใน ๑-๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book “ทต.กำแพงน อ.สุขสำราญ จ.ระนอง”	ทุกวัน	ภายใน ๑-๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่าน Email ของหน่วยงาน Office@kumpuan.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๕ วันทำการ	-

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
๓. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๕๒

ภาคผนวก



คำสั่งเทศบาลตำบลกำแพงวน

ที่ ๓๒/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเพื่อให้ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลกำแพงวนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

๑. นายกเทศมนตรีตำบลกำแพงวน	ประธานกรรมการ
๒. ปลัดเทศบาลตำบลกำแพงวน	กรรมการ
๓. หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๗. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	กรรมการ
๘. นักทรัพยากรบุคคล	เลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลกำแพงวน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายอารีดิน อินตัน)

นายกเทศมนตรีตำบลกำแพงวน



คำสั่งเทศบาลตำบลกำแพง

ที่ ๓๓/๒๕๖๕

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
(เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลกำแพง ที่ ๓๒ /๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลกำแพง เพื่อให้บริการสาธารณะบรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลกำแพงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๗ หมู่บ้านในเขตตำบลกำแพง ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลกำแพง จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ” ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการเทศบาลตำบลกำแพง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และเร่งรัดการดำเนินการให้แก่คณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลกำแพง, พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและเร่งรัดการให้การดำเนินการตรวจสอบ ข้อร้องเรียนของสำนักงานปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัด

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและเร่งรัดการให้การดำเนินการตรวจสอบ ข้อร้องเรียนของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุล พินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและเร่งรัดการให้การดำเนินการตรวจสอบ ข้อร้องเรียนของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการเงินและบัญชีและนักวิชาการจัดเก็บรายได้ และผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนและเร่งรัดการให้การดำเนินการตรวจสอบ ข้อร้องของกองการศึกษา และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมีนักวิชาการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนการศึกษา

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลตำบลกำแพง มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลกำแพง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการรับเรื่องราวร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

- | | |
|--------------------------|-------------------------------------|
| ๑) นางกอบกุล เขาวลิต | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ |
| ๒) นายสุทธิวัฒน์ สาลี | ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ |
| ๓) นางพรรณทิพย์ อินตัน | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| ๔) น.ส.สุกานดา มาหุสสลาม | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน |
| ๕) น.ส.ณัฐกานต์ หาญจิตร | ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |
| ๖) น.ส.อัสนีย์ หนูอนันต์ | ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑.รับเรื่องราวร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒.ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓.ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔.แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับ แต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีโดยทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------|-----------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลกำแพง | กรรมการ |
| ๒. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ | กรรมการ |
| ๗. นักทรัพยากรบุคคล | เลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึง ผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลกำแพงต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายอาร์ดิน อินตัน)

นายกเทศมนตรีตำบลกำแพง