แนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งการทุจริต ของเทศบาลตำบลคชสิทธิ์

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ แนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการพ.ศ.๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการ บริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงาน ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลคชสิทธิ์ กองวิชาการและแผนงาน จึงได้จัดทำแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการจัดการร้องเรียนของเทศบาลตำบลคชสิทธิ์ ขึ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑.ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๒.รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

วัตถุประสงค์

๑.เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลคชสิทธิ์ มีแนวทาง ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

๒.เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก แก่ผู้รับบริการ

๓.มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น นโยบายจังหวัดสระบุรี และนโยบายรัฐบาล

ขอบเขต

กระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

คำจำกัดความ

การจัดการเรื่องร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชนชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อยังเทศบาลตำบลคชสิทธิ์ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ช่องทางโทรสาร ทางกล่องรับความคิดเห็น และทางเว็บไซต์
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน หรือ คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

๑.ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลคชสิทธิ์ ๒๖ หมู่ ๗ ตำบลคชสิทธิ์ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ๑๘๒๕๐

๒.เว็บไซต์ www.khochasith.co.th

๓.โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๖-๓๔๐๕๘๘-๙

๔.โทรสารหมายเลข ๐๓๖-๓๔๐๕๘๗

๕.กล่องแสดงความคิดเห็น หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลคชสิทธิ์

๖.ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคชสิทธิ์ (สำนักปลัดเทศบาล)

๗.ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระบุรี ศาลากลางจังหวัดสระบุรี ตำบลตะกุดอำเภอเมืองสระบุรี ๑๘๐๐๐

๘.สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ยบริการร่วม ๑๑๑๑ ไปรษณีย์ ตู้ ปณ.๑๑๑๑ PSC ๑๑๑๑ (Mobile Application) Call Center ๑๑๑๑

๙.สำนักงาน ป.ป.ช. เลขที่ ๓๖๑ ถนน นนทบุรี-สนามบินน้ำ ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ โทรศัพท์ : ๐ ๒๕๒๘ ๔๘๐๐ – ๔๙

ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท		นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม/ร้องขอข้อมูลแจ้งเบาะแส	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/แจ้งเบาะแส/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากเทศบาล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้การบริการประชาชน - การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม/โครงการพัฒนาเทศบาล	๓ - ๕ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒	ร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานในเทศบาลฯ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ สำนัก กองงาน โรงเรียน	- พฤติกรรมการให้บริการงานต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่ายงานที่เกี่ยวข้อง
๓	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของเทศบาลฯ	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหายจากการกระทำการใดๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียง และมีผลกระทบต่อเทศบาลฯ	- ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบที่ส่อไปในทางทุจริตต่างๆ - ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง - ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่ายงานที่เกี่ยวข้อง

อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนฯ

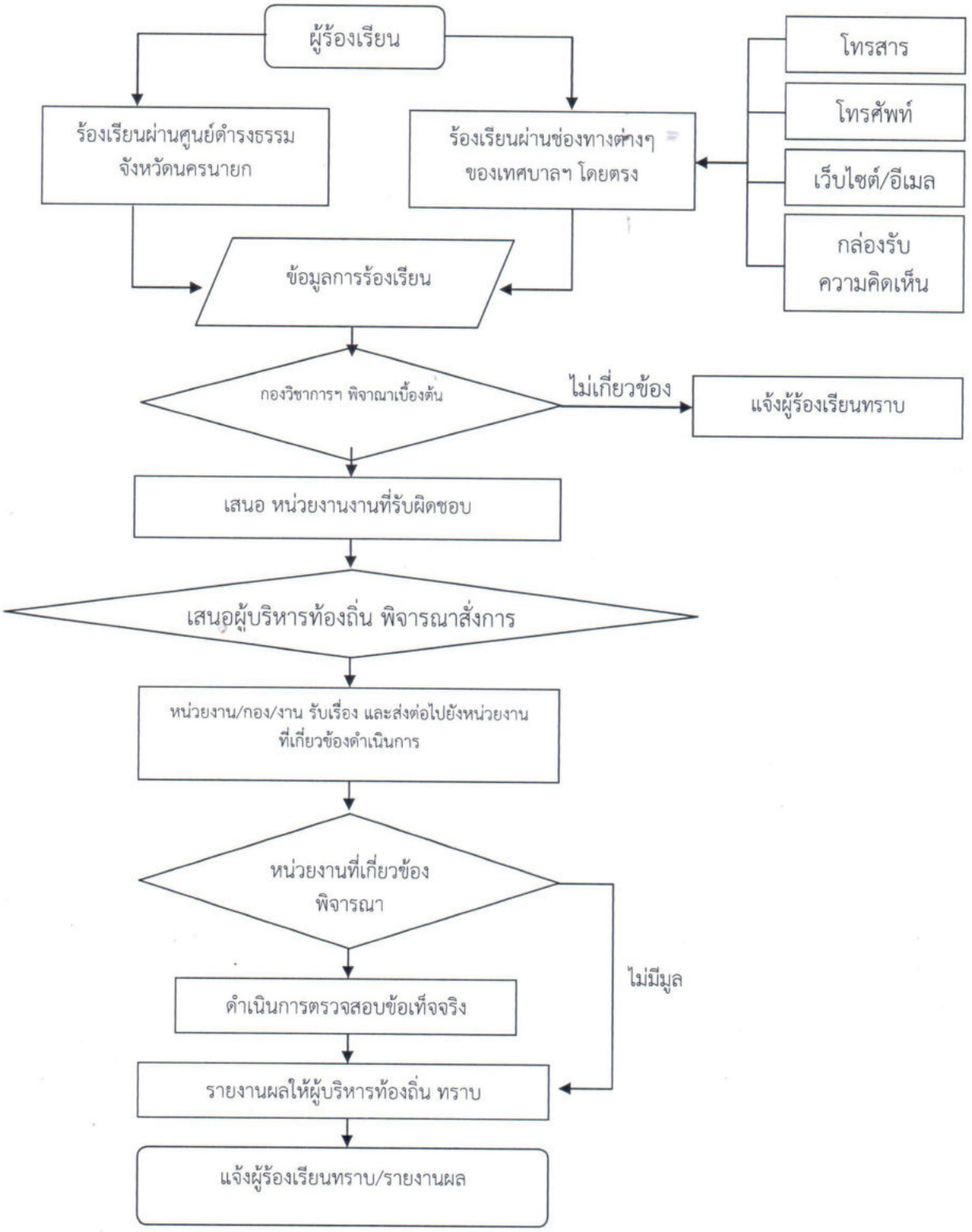
๑. ผู้บริหารท้องถิ่น มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน สั่งการ และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๒. ผู้บริหารท้องถิ่น และผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติการตรวจสอบติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลตรวจสอบ

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ประสานงานส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบพร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบ และ ติดตามผลการแก้ไขปัญหา

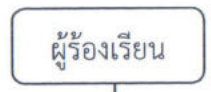
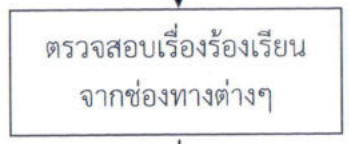
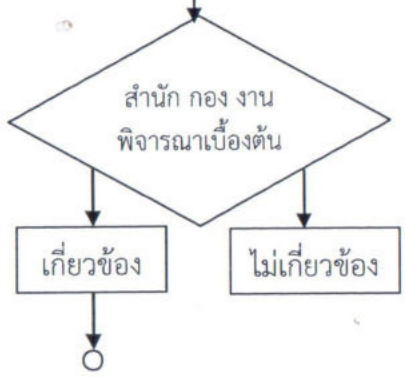
๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียบ เพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



อธิบายสัญลักษณ์ เริ่มต้น/สิ้นสุด ดำเนินการ พิจารณา

แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน		ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก หรือร้องเรียนผ่านสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก และกล่องแสดงความคิดเห็น		- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนัก กอง งาน	ไม่เกิน ๑ วัน
๒.	ตรวจรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางช่องทางต่างๆ.		- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนัก กอง งาน	๑ วัน
๓.	กองวิชาการและแผนงาน พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละสำนัก กอง งาน โรงเรียน แล้วเสนอผู้บริหารพิจารณา - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองนครนายก จะติดต่อกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง		- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของแต่ละสำนัก กอง งาน - หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล - ผู้อำนวยการกอง - หัวหน้างาน/ฝ่าย - ผู้บริหารสถานศึกษา	๑ ชั่วโมง

ขั้นตอน		ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๔	หน่วยงานที่รับผิดชอบ จัดทำบันทึกให้ความเห็นเสนอผู้บริหารท้องถิ่น	เสนอ หน่วยงานงานที่รับผิดชอบ	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนัก กอง งาน	๑ ชั่วโมง
๕.	ผู้บริหารสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป	เสนอผู้บริหารท้องถิ่น พิจารณาสั่งการ	ผู้บริหารท้องถิ่น	๑ วัน
๖.	ต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป	รับเรื่อง / ดำเนินการ	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนัก กอง งาน	๑ ชั่งโมง
๗.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอ ให้ความเห็นให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ	พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง มีมูล ไม่มีมูล	หัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน ฝ่าย ผู้บริหารสถานศึกษาที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน ๓-๕ วัน
๘.	หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณามูล ความผิดแล้ว จัดทำบันทึกรายงานผลเสนอ หัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการ ลงนามนำเรียนผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อทราบ	รายงานผลให้ผู้บริหาร ทราบ	หัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน ฝ่าย ผู้บริหารสถานศึกษาที่เกี่ยวข้อง	๑-๒ วัน
๙.	ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเพื่อทราบต่อไป	แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ/รายงานผล	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนัก กอง งาน	ไม่เกิน ๑ วัน

คำนิยาม

• "เรื่องร้องเรียนทั่วไป" หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

• "เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง" หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ,ศ. ๒๕๔๖
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง