



ประกาศเทศบาลตำบลวิชิต

เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลวิชิต (ฉบับปรับปรุง)

ตามที่เทศบาลตำบลวิชิตได้ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลวิชิตไปแล้ว แต่เนื่องจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามแบบวัด OIT ตัวชี้วัดที่ ๔ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๔.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส (การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ข้อ O ๒๒ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดให้แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

ด้วยเหตุดังกล่าว เทศบาลตำบลวิชิตจึงได้ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลวิชิตขึ้น ซึ่งจะประกอบด้วยรายละเอียดของข้อมูลสำหรับผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ , ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ , ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ , ส่วนงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินการ เป็นต้น ทั้งนี้ ประชาชนสามารถร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลวิชิตได้ตามช่องทางดังกล่าว รวมถึงร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ที่ปรากฏบนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน URL: http://www.phuket-vichit.go.th/complain_mail?cid=3 หรือ Qr Code ด้านล่างประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๕/

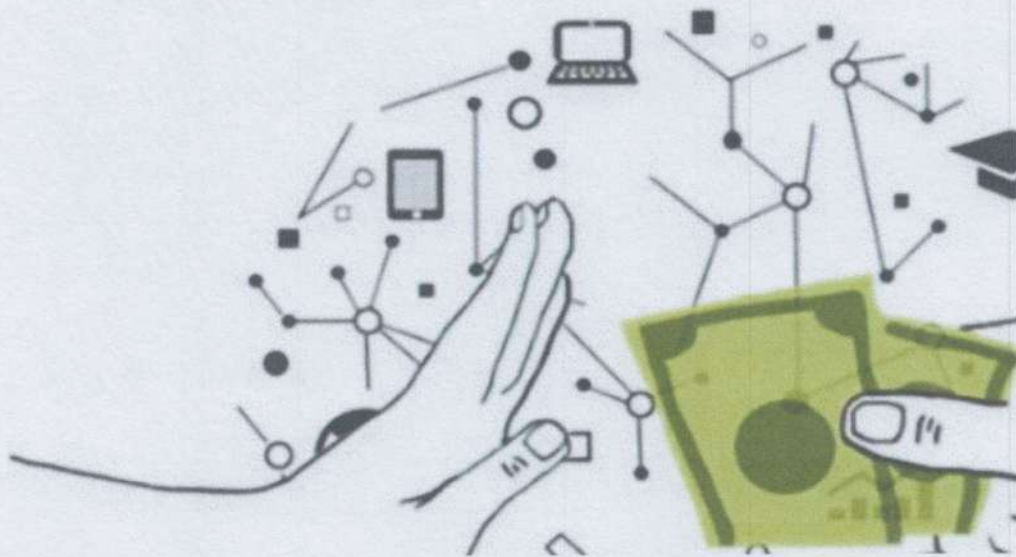
(นายกริธา โชติวิญญ์พัฒน์)

นายกเทศมนตรีตำบลวิชิต



คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานเทศบาลตำบลวิชัย

Wichit Subdistrict Municipality Office



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเทศบาลตำบลวิชิต

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานเทศบาลตำบลวิชิต

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเทศบาลตำบลวิชิต จึงได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ตั้งอยู่ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลวิชิต เลขที่ ๕๔/๑ หมู่ ๑ ตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยให้อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวิชิต

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ Face Book และช่องทางอื่นที่ประกาศกำหนด

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการของเทศบาลตำบลวิชิตตามกฎหมายว่าด้วยเทศบาล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลวิชิต เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ และจรรยาข้าราชการสำนักงานเทศบาลตำบลวิชิต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของหน่วยงาน การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานจ้างและลูกจ้างประเภทต่างๆ ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑))

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔)

ประพจน์มิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

เรื่องร้องการทุจริตและประพจน์มิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพจน์มิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับประเมินดำเนินการ

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพจน์มิชอบนั้นๆ

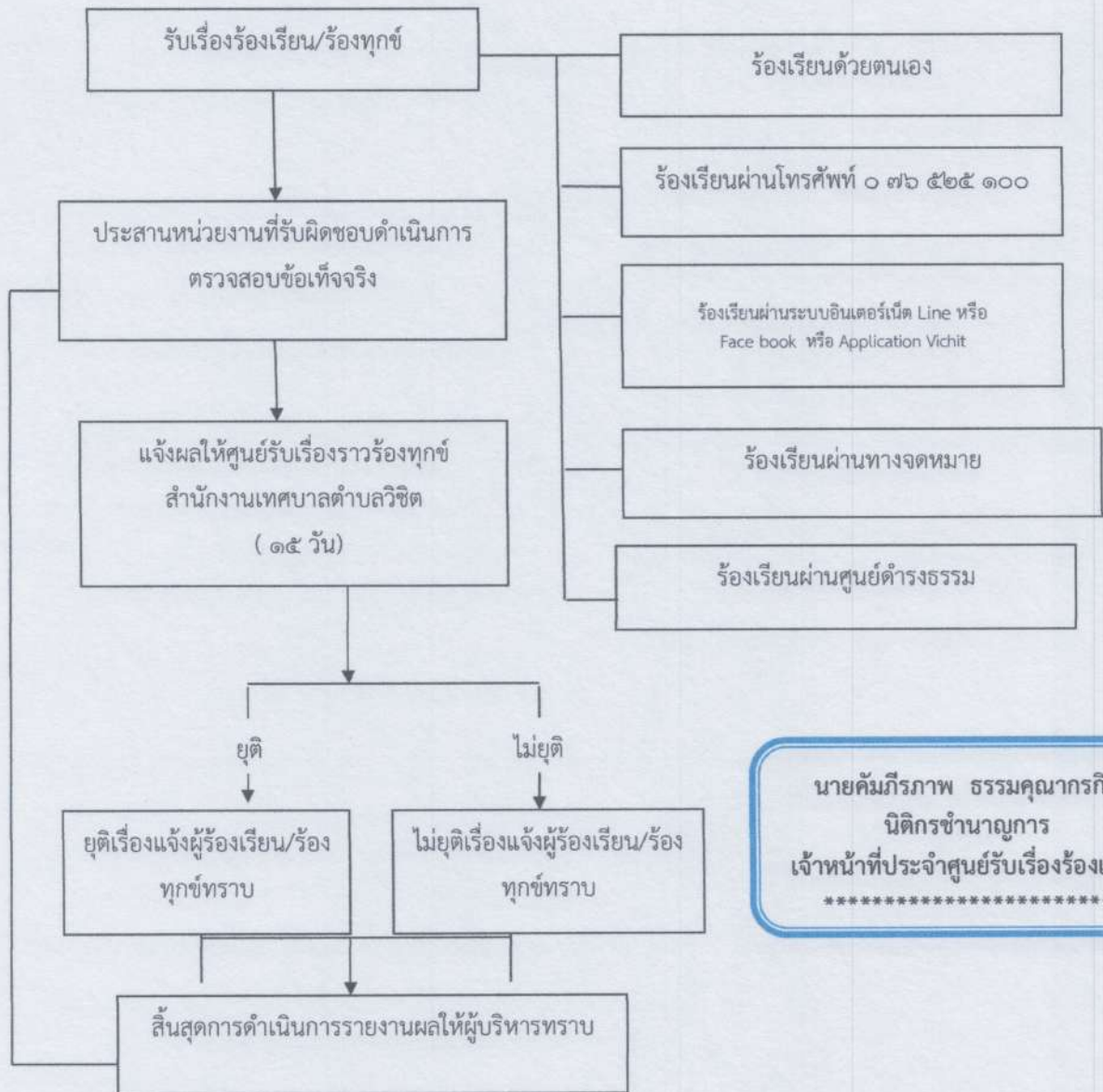
การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการ แก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

(กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ สามารถดำเนินการได้ ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ)

แผนผังขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานเทศบาลตำบลวิชิต จังหวัดภูเก็ต



นายคัมภีรภาพ ธรรมคุณากรกิจ
นิติกรชำนาญการ
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

๑. รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น

- ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- ช่วงเวลาการกระทำความผิด
- พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
๒. วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดเทศบาลตำบลวิชิต

๒. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๓. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. การตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

- การจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลวิจิตร เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

กระบวนการเริ่มจากสำนักงานเทศบาลตำบลวิจิตรรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานเทศบาลตำบลวิจิตร ๓ ช่องทางหลัก (รวมถึงช่องทางอื่นตามประกาศในภาคผนวก) ดังต่อไปนี้

๑.๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลวิจิตร

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ (Application)

๑.๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ “สำนักงานเทศบาลตำบลวิจิตร” www.phuketvichit.go.th

๒. งานนิติการดำเนินการลงทะเบียนคุม

๓. งานนิติการดำเนินการคัดแยกวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตฯ เพื่อสรุปความเห็นให้นายกเทศมนตรีตำบลวิจิตรพิจารณา

๔. จัดทำหนังสือส่งไปยังส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ดำเนินการตรวจสอบสืบสวน/สอบสวน

๕. ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอมายังงานนิติการ

๖. งานนิติการดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นไปยังนายกเทศมนตรีตำบลวิจิตร และแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และผู้ร้องเรียนทราบ

๗. งานนิติการจัดเก็บเรื่อง

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานเทศบาลตำบลวิจิตร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๖ ๕๒๕ ๑๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเทศบาลตำบลวิจิตร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/ จังหวัด/สำนักงานนายกรัฐมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	

เทศบาลตำบลวิชัยมีระยะเวลาที่จะต้องการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับ
แต่วันที่ได้รับการร้องเรียน ทั้งนี้ ไม่ว่าจะอยู่ระหว่างการดำเนินการหรือดำเนินการแล้วเสร็จ

การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลวิจิตร ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังส่วนราชการที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานเทศบาลตำบลวิจิตร ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องราร้องเรียน/ร้องทุกข์
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลวิชัย

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวิชัย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....บัตร
ประชาชน.....เลขที่.....ออกโดย.....วันออก
บัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน
เพื่อให้เทศบาลตำบลวิชัย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา เรื่อง
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด
๓).....จำนวน.....ชุด
๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

โทร.๐ ๗๖ ๕๒๕ ๑๐๐ ต่อ ๑๓๒

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องที่ ๒)

ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลวิชัย

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวิชัย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลตำบลวิชัย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
เรื่อง.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง
ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

โทร. ๐ ๗๖ ๕๒๕ ๑๐๐ ต่อ ๑๓๒

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ ภก ๕๒๖๐๑/.....

สำนักงานเทศบาลตำบลวิชัย
ตำบลวิชัย อำเภอเมือง
จังหวัดภูเก็ต ๘๓๐๐๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลวิชัย จังหวัดภูเก็ต โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่น.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น
เทศบาลตำบลวิชัย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลวิชัยได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลวิชัย และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลวิชัย และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นส่วนราชการ/ส่วนงาน ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมายจึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

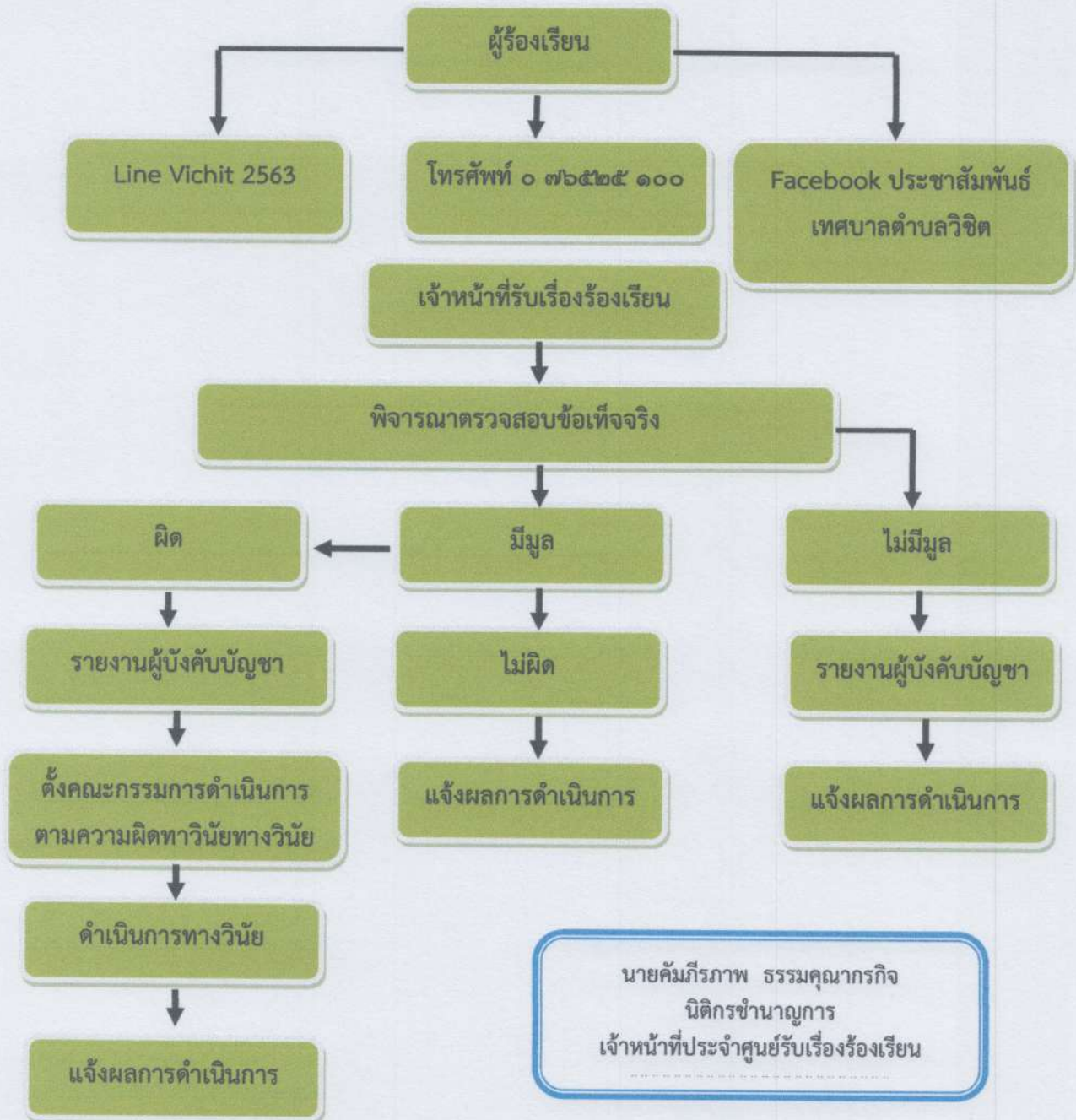
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

โทร.๐ ๗๖ ๕๒๕ ๑๐๐ ต่อ ๑๓๒

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเทศบาลตำบลวิชิต





ประกาศเทศบาลตำบลวิชิต

เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลวิชิต (ฉบับปรับปรุง)

ตามที่เทศบาลตำบลวิชิตได้ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลวิชิตไปแล้ว แต่เนื่องจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามแบบวัด OIT ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส (การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ข้อ O ๒๒ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดให้แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

ด้วยเหตุดังกล่าว เทศบาลตำบลวิชิตจึงได้ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลวิชิตขึ้น ซึ่งจะประกอบด้วยรายละเอียดของข้อมูลให้ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ , ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ , ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ , ส่วนงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินการ เป็นต้น ทั้งนี้ ประชาชนสามารถร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลวิชิตได้ตามช่องทางดังกล่าว รวมถึงร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ที่ปรากฏบนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน URL: http://www.phuketvichit.go.th/complain_mail?cid=3 หรือ Qr Code ด้านล่างประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กริธา โชติวิชัยพัฒน์
(นายกฤษา โชติวิชัยพัฒน์)
นายกเทศมนตรีตำบลวิชิต



ช่องทางออนไลน์ที่ปรากฏบนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน

URL: http://www.phuket-vichit.go.th/complain_mail?cid=3



เทศบาลตำบล
จังหวัดภูเก็ต



แจ้งเรื่องราวเรียนการทุจริต

หัวข้อ *

รายละเอียด *

ชื่อ - นามสกุล *



» « ศูนย์ดำรงธรรม

เรื่อง

สถานที่เกิดเหตุใกล้เคีย

รายละเอียด

ใส่รายละเอียดให้ครบถ้วน แล้วกดส่ง

การร้องเรียนผ่าน Application Vichit

ตาม Qr code นี้



ร้องเรียนผ่านช่องทางเพจ Facebook “ประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลวิชิต”



ด้วยการเชื่อมต่อจากเว็บไซต์หน่วยงานโดยตรงก็ได้ ที่ <http://www.phuket-vichit.go.th>

จากนั้น Click ที่ไอคอน



ก็สามารถเชื่อมโยงกันได้โดยง่าย

ตรงนี้



ช่องทางอื่น ๆ



๑. ด้วยตนเองเป็นหนังสือ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลวิชิต
๒. เป็นหนังสือทางไปรษณีย์ตอบรับ ส่งมายัง ๕๔/๑ หมู่
ตำบลวิชิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ๘๓๐๐๐
๓. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๗๖๕๒-๕๑๐๐ โทรสารหมายเลข
๔. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) adminpr@phuket
๕. ทางเว็บไซต์ www.phuket-vichit.go.th
๙. ทาง Application ด้วยการสแกน QR Code ด้านล่าง



IOS



Android

๑๐. ผ่าน Application Line (งานนิติการ) ด้วยการสแกน

