

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑. ช่องทางการร้องเรียน

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง
- ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๓๗๒๘๘๐-๒ , โทรสาร ๐๗๕-๓๔๗๔๐๕
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ เทศบาลนครนครศรีธรรมราช
- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ www.nakhoncity.go.th และ facebook เทศบาลนครนครศรีธรรมราช

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

- ขั้นตอนที่ ๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลนครนครศรีธรรมราชรับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ในข้อที่ ๑
- ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกเทศมนตรีฯ พิจารณาลงนาม
- ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการคณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอนายกเทศมนตรีฯ
- ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูล เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์
- ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องข้อมูลของเทศบาลฯ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช

๑๐๘๒ ถนนราชดำเนิน ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

โทร ๐๗๕-๓๔๒๘๘๐-๒

<http://www.nakhoncity.org>

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งให้บริการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ และเพื่อให้ ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการได้ ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่างๆ ด้วย ความโปร่งใสและเป็นธรรม

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช จึงได้จัดทำคู่มือการร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยรวบรวม ขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือนี้ ตั้งแต่ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทำบันทึกเสนอ ผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้ และเทคนิควิธีปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการจัดทำกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีแนวปฏิบัติงานมีมาตรฐานและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการร้องเรียน หรือหน่วยงานอื่นส่งข้อร้องเรียนมาให้ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ให้คำปรึกษาแนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความคิดเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๓. เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพระบบการให้บริการของหน่วยงาน พฤติกรรมบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม โดยเบื้องต้นทำเอกสารการร้องเรียนแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้แก้ไข ปรับปรุงและบันทึกข้อความแจ้งแก่ผู้บริหารให้ทราบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

๔. เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

๕. เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ขอความเป็นธรรม ได้รับความเดือดร้อนจากการได้รับบริการของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๒. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กร

มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่อง ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

