



คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนทุจริต
และประพจน์มิชอบ ตำแหน่ง นิติกร

เทศบาลตำบลโพธิ์งาม
อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

**แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนทุจริตและประพฤติไม่ชอบ
เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี**

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์ร้องเรียนทุจริตของหน่วยงาน

๑.๑ จัดตั้งศูนย์จัดรับเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ร้องเรียนทุจริต

๑.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลโพธิ์งาม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนทุจริต จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนทุจริตที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนทุจริต เทศบาลตำบลโพธิ์งาม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	งานนิติการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลโพธิ์งาม http://www.pho-ngam.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	งานประชาสัมพันธ์
Email ของหน่วยงาน ๕๒๕๐๗๐๖@dla.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	งานประชาสัมพันธ์
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	งานนิติการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๗-๕๑๐๓๘๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	งานนิติการ
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook , Line ,เพจ เทศบาลตำบลโพธิ์งาม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	งานประชาสัมพันธ์

๓.การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ร้องเรียนทุจริต

๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ร้องเรียนทุจริต โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุชื่อผู้ถูกร้องและพฤติการณ์พอสังเขป

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ลงสมุดบันทึกรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนทุจริตและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ขอได้ทันที

๔.๒ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้เป็นต้น กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง ผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโพธิ์งามให้ดำเนินการประสาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

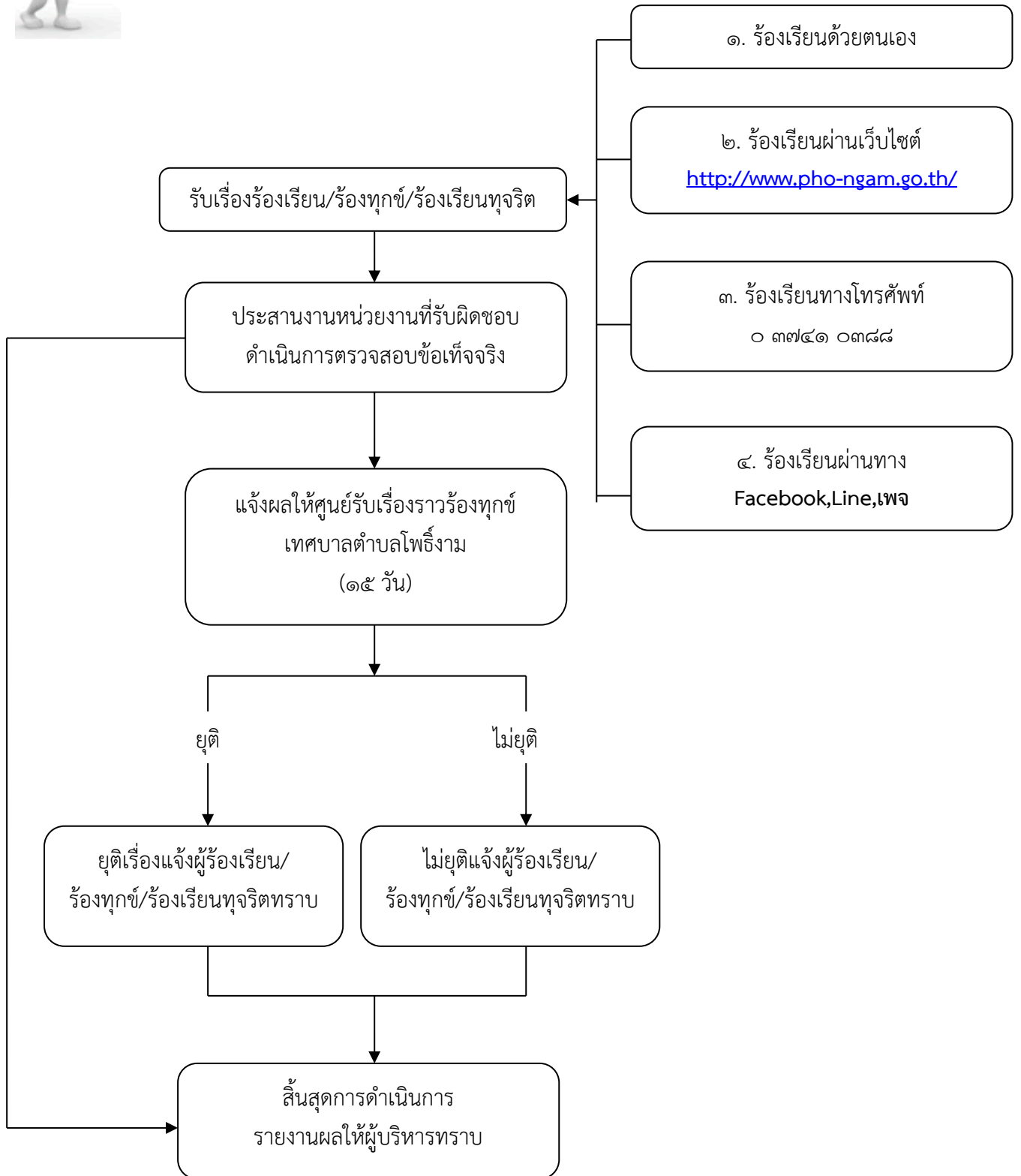
๖.๑ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดจัดซื้อ ร้องเรียนร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ประบปรัง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๗. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์งามดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนทุจริตและประพฤติไม่ชอบ
เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี





ประกาศเทศบาลตำบลโพธิ์งาม
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา
บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับ
ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม จึงได้จัดตั้งศูนย์
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับ
และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลโพธิ์งาม จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้ง
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโพธิ์งาม หมู่ที่ ๑๐ ตำบล
โพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบล
โพธิ์งาม หมู่ที่ ๑๐ ตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗ - ๔๑๐๓๘๘

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ www.pho-ngam.go.th

๔. ไลน์แอปพลิเคชัน เทศบาลตำบลโพธิ์งาม

๕. facebook fanpage เทศบาลตำบลโพธิ์งาม

๖. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริต
ข้อมูลทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

ลงชื่อ

(นายบันเทิง ปัญญาดี)

นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์งาม



คำสั่งเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

ที่ ๗๖๓/ ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์งาม

ตามที่เทศบาลตำบลโพธิ์งาม ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมเทศบาลตำบลโพธิ์งาม จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์งาม ดังนี้

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลโพธิ์งาม | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองการคลัง | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | กรรมการ |
| ๘. นิติกร | กรรมการ/เลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายบันเทิง ปัญญาดี)

นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์งาม



คำสั่งเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

ที่ ๗๖๗ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์งาม

ตามที่ เทศบาลตำบลโพธิ์งามได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน แล้วนั้น และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโพธิ์งามจึงขอแต่งตั้งพนักงานเทศบาลในตำแหน่งนิติกร เป็นเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๒

(นายบันเทิง ปัญญาดี)
นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์งาม