



คู่มือ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม งานวินัย

คำนำ

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม

กองการเจ้าหน้าที่

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒๔ เมษายน ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๔
๒. ฝ่ายที่ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ส่วนงานที่รับผิดชอบ)	๔
๓. สถานที่ตั้ง	๔
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๕. วัตถุประสงค์	๕
๖. คำจำกัดความ	๕
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๕
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ช่องทาง ระยะเวลาดำเนินการ)	๖
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๗
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลให้ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน	๘
๑๕. มาตรฐานงาน	๙
๑๖. แบบฟอร์ม	๙
๑๗. จัดทำโดย	๙
๑๘. ภาคผนวก	
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
- แบบหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. ดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์กลางรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ จึงเป็นฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฯ ซึ่งในกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่ที่ ๑๘/๙ ถนนกักตือนุสรณ์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นฝ่ายในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

“การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

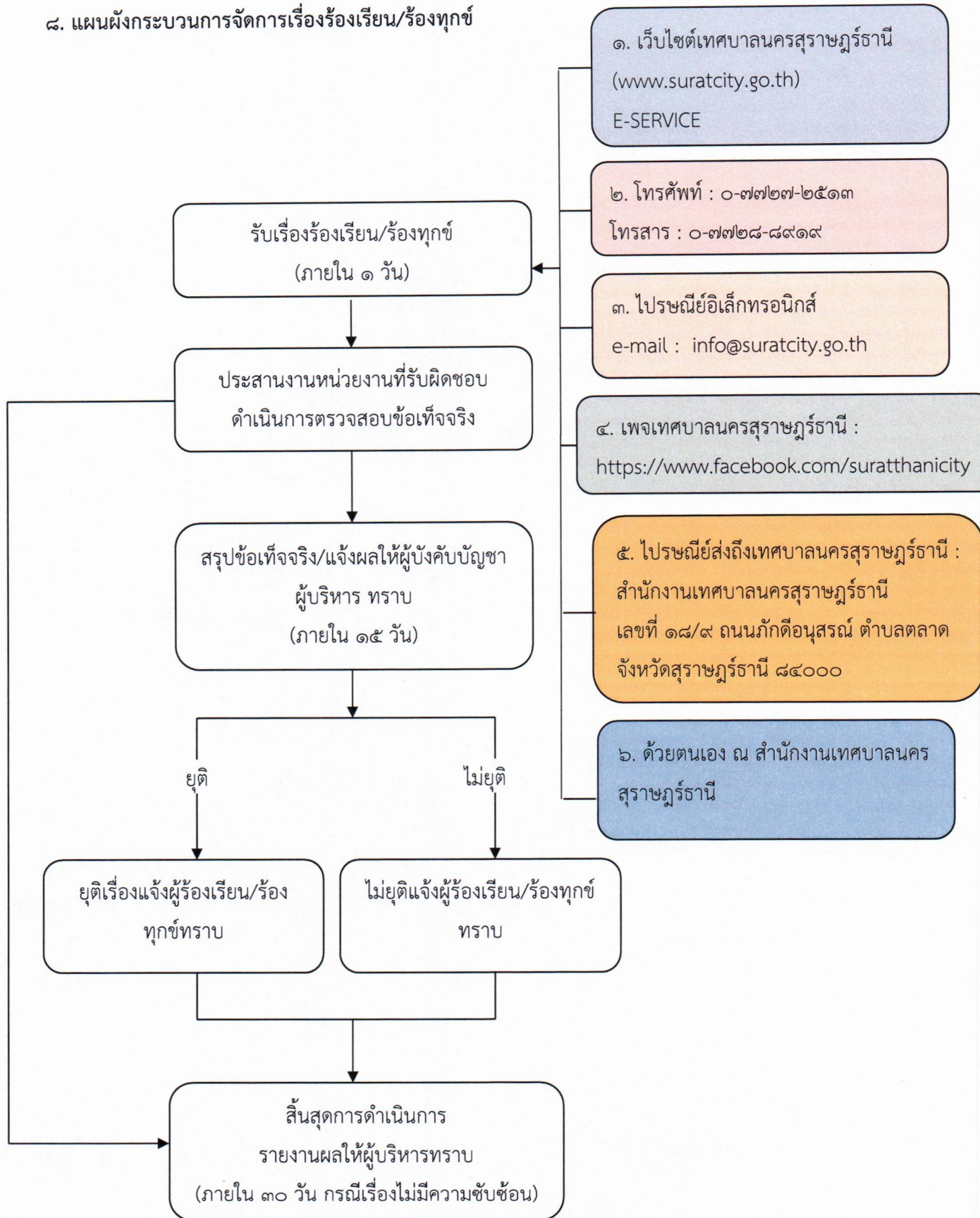
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น ถึงเวลา ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน .

การมอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

- ๙.๑ การมอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๙.๒ การประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๙.๓ การสรุปข้อเท็จจริง/แจ้งผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้บริหาร ทราบ
- ๙.๔ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบผล
- ๙.๕ รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ/สิ้นสุดการดำเนินการ

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑.เว็บไซต์เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (www.suratcity.go.th) E-Service	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. โทรศัพท์ : ๐-๗๗๒๗-๒๕๑๓ โทรสาร : ๐-๗๗๒๘-๘๙๑๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ e-mail : info@suratcity.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. เพจเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี : https://www.facebook.com/suratthanicity	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ไปรษณีย์ส่งถึงเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี : สำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เลขที่ ๑๘/๙ ถนนภักดีอนุสรณ์ ตำบลตลาด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖. ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลให้ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑.๑ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ควรรู้ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ชื่อ-สกุล ช่วงเวลาในการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติดมิชอบ

๑๑.๒ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๓ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เรื่องการทุจริตและประพฤติดมิชอบ ฝ่ายวินัยฯ จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทำหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ในฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกสิ้นปีงบประมาณ

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน กรณีเรื่องไม่มีความซับซ้อน

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง “การทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (แนบท้ายภาคผนวก)

๑๗. จัดทำโดย

ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

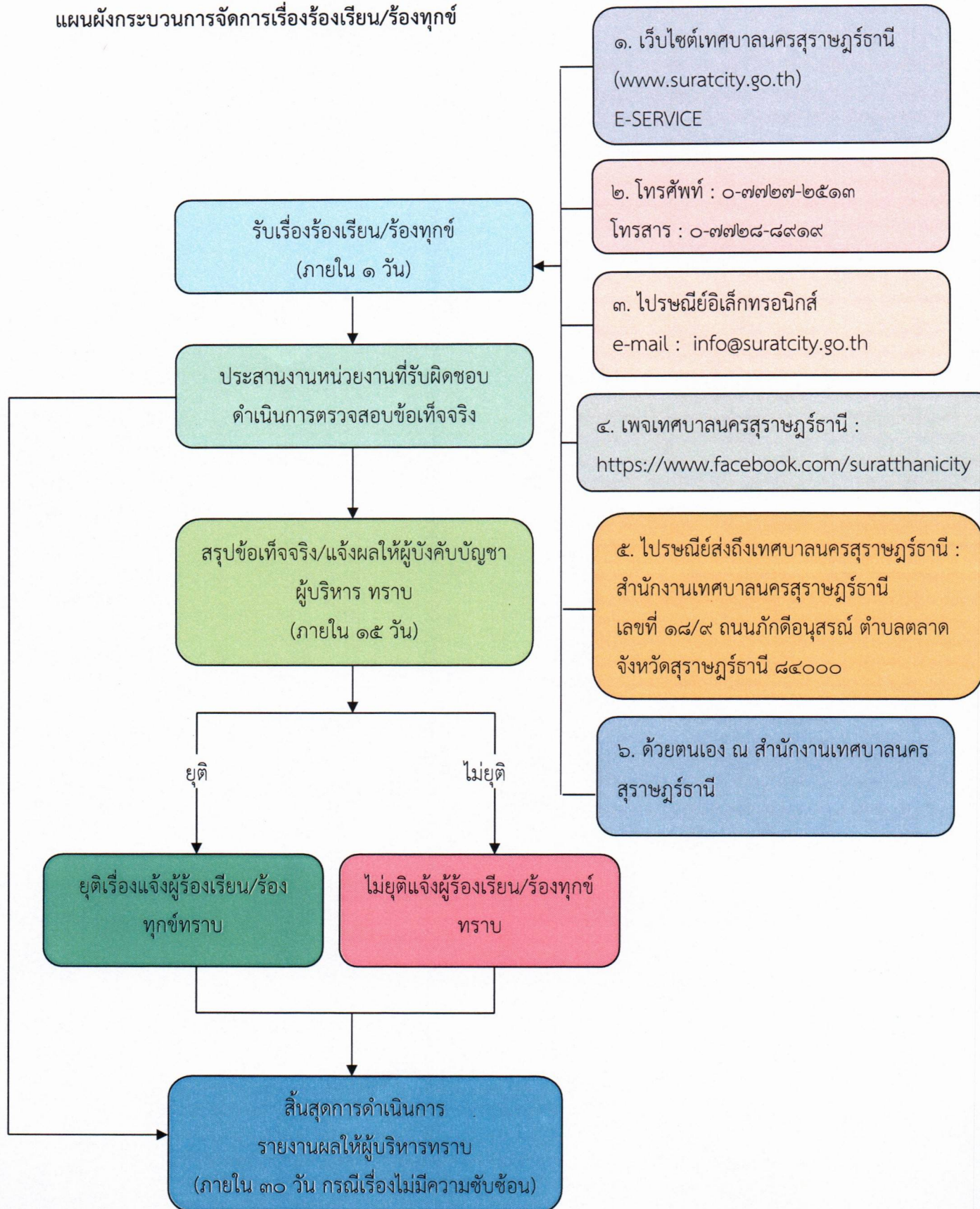
หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๗๗๒๗-๒๕๑๓ ต่อ ๒๔๓

หมายเลขโทรสาร ๐-๗๗๒๘-๘๙๑๙

เว็บไซต์เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (www.suratcity.go.th) E-Service

ภาคผนวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่อง “การทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง (ร้องเรียน/ร้องทุกข์).....

เรียน นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี.....

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ)..... ชื่อ..... นามสกุล..... อายุ..... ปี

ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้).....

..... หมายเลขโทรศัพท์.....

ผู้ถูกร้องเรียน (คำนำหน้าชื่อ)..... ชื่อ..... สกุล.....

สังกัด/สำนัก/กอง/กลุ่มงาน/ศูนย์ฯ..... (หากรู้)

ตำแหน่ง/ระดับ..... (หากรู้)

สถานะปัจจุบันของผู้ถูกร้องเรียน ☐ ทำงานอยู่ ☐ ลาออก ☐ ไม่ทราบ

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ) ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

/ทั้งนี้ ข้าพเจ้า...

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

- ๑) (พยานเอกสาร).....จำนวน.....ชุด
- ๒) (พยานวัตถุ).....จำนวน.....ชุด
- ๓) (พยานบุคคล).....จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

ลงชื่อผู้รับเรื่อง.....

ตำแหน่ง

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย