



คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลห้วยข้าวกล้า
อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมดทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาลเช่นการให้บริการด้านงานสาธารณสุขการให้บริการด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการการประปา - ไฟฟ้าสาธารณะและการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๒๒

เทศบาลตำบลห้วยข้าวกล้า จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเทศบาลได้กำหนดกระบวนการดำเนินงานขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้วหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงประเทศชาติ

เงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องให้ ได้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป
๒. ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ
๓. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เช่น
 - ๑) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษบุคคลหรือ ข้าราชการ นักการเมืองมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตการใช้ อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น กำรบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ
 - ๒) เรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เช่น
 - เหตุรำคาญตาม พรบ.การสาธารณสุข
 - การดูแลรักษาที่สาธารณสุขประโยชน์
 - เรื่องน้ำอุปโภคบริโภค
 - เรื่องถนนสาธารณะ
 - งานการถ่ายโอนภารกิจด้านต่างๆ เช่น การคุ้มครองผู้บริโภค
 - ๓) เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและนโยบายการบริหารหรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการรับบริการ
 - ๔) เรื่องอื่นๆที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

1.



2.



3.



4.

ร้องเรียนทางโทรศัพท์
ได้ที่โทร 054-459031 ต่อ 115

5.

ร้องเรียนผ่าน
ผู้นำท้องที่ หรือผู้นำท้องถิ่น และช่องทาง
อื่นๆ

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่อง
ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์
แจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ดำเนินการ
ตรวจสอบเหตุร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน
3 ชั่วโมง

แจ้งเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องที่
รับผิดชอบบรรเทาความ
เดือดร้อน ภายใน 3 วัน

เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องลงพื้นที่
ตรวจสอบและบรรเทาความ
เดือดร้อนทันที หรือภายใน 3 วัน
นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/
ร้องทก

แจ้งผลการดำเนินการแก้ไข
ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ภายใน 1 วัน

*** รวมระยะเวลาการให้บริการไม่เกิน 30 วันต่อราย ***