**แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/และร้องเรียนการุจริต**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทางการร้องฯ** | **แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ** | **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** | **ระยะเวลา** |
| **กรณีผู้ร้องมาด้วยตนเอง**  **หรือ**  **ผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมาเทศบาลฯ** | 1. กรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมาเทศบาลฯ ให้หน่วยงานสารบรรณ สำนักปลัด นำหนังสือนั้นมาลงทะเบียนรับหนังสือและส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ของเทศบาลตำบลป่าโมก  2. กรณีบุคคลใดมาร้องเรียนการทุจริตหรือเสนอแนะด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้ฟังเรื่อง สอบถามข้อมูลและบันทึกให้คำตามแบบหนังสือที่ศูนย์ฯ กำหนด และส่งเรื่องให้งานสารบรรณ สำนักปลัด รับหนังสือ และส่งเรื่องให้ศูนย์ฯดำเนินการต่อ | 1. หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง หนังสือ หรือ รับฟังเรื่อง  2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ | ภายใน 30 นาที |
|  | 3. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว  4. หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องและข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียน ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่ เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับ  หน่วยงานใดในสังกัดเทศบาลและนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา ฯ  5. เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งการในเรื่องดังกล่าวเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ  เรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจง  พร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ | 1. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ | ภายใน 30 นาที |
| **กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์** | 1. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ ศูนย์ฯ กำหนดและ  นำมาลงทะเบียนรับหนังสือที่งานสารบรรณกลาง และส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าโมก | 1. หน่วยงานที่รับโทรศัพท์  2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ภายใน 30 นาที |
|  | 2. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว  3. หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องและข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียน ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่ เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับ  หน่วยงานใดในสังกัดเทศบาลและนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา ฯ  4. เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งการในเรื่องดังกล่าวเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ  เรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจง  พร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ | 1. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ | ภายใน 30 นาที |
| **กรณีร้องทางเว็บไซด์** | 1. สั่งพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่งานสารบรรณ สำนักปลัด และส่งเรื่องให้ศูนย์ฯ  2. ศูนย์ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว  3. หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องและข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียน ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่ เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับ  หน่วยงานใดในสังกัดเทศบาลและนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา ฯ | 1. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ | ภายใน 30 นาที |

**แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/และร้องเรียนการุจริต (ต่อ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทางการร้องฯ** | **แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ** | **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** | **ระยะเวลา** |
|  | 4. เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งการในเรื่องดังกล่าวเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง  กับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่ง  ตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ |  |  |
| **ทุกช่องทางร้องฯ** | (1) ให้พิจารณาดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง พร้อมทั้งดำเนินการ แจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตหรือ ผู้เสนอแนะทราบผลการดำเนินการเรื่องนั้น ๆ  กรณีเรื่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการเรื่องให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน ให้หน่วยงานดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตหรือ ผู้เสนอแนะทราบความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องนั้นอย่างน้อยทุก 7 วัน จนกว่าดำเนินการเรื่องดังกล่าวจะเสร็จสิ้น  (2) การแจ้งตามข้อ (1) ปกติให้ทำเป็นหนังสือราชการ เว้นแต่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องนั้นเห็นสมควร แจ้งทางโทรศัพท์หรือด้วยวาจา หรือด้วยวิธีอื่นก็ให้ สามารถกระทำได้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของกรณีนั้นๆ แล้วบันทึกการแจ้งหรือวิธีการแจ้งไว้ในแบบหนังสือ  (3) หน่วยงานใดที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ ฯ ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือเสนอแนะจากเว็บไซด์ของเทศบาล ฯ ก่อนที่หน่วยงานนั้นจะแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการ ให้เสนอข้อความซึ่งจะแจ้งและจะนำลงเว็บไซด์ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบก่อนที่จะนำลงเว็บไซด์เมื่อได้รับ ความเห็นชอบแล้ว ให้หน่วยงานนั้นนำข้อความลงเว็บไซด์ โดยระบุชื่อ “หน่วยงานระดับสำนักหรือกอง เทศบาลตำบลป่าโมก” เป็นผู้ลงข้อความ  (4) เมื่อหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ ฯ ได้ดำเนินการตาม (1)(2) หรือ (3) แล้ว ให้สำเนาแบบหนังสือ ที่เกี่ยวข้องให้ศูนย์ ภายในวันที่ได้ดำเนินการตาม (1)(2) หรือ (3) | 1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ  2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต | 7 วัน |
|  | การติดตามและรายงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  ทุกสิ้นเดือนให้ศูนย์ ฯ สรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่ได้ลงทะเบียนรับหนังสือไว้ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมผลการดำเนินการ ของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์เสนอผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา | 1. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ทุกสิ้นเดือน |