

แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/และร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กรณีผู้ร้องมาด้วยตนเอง หรือ ผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมา เทศบาลฯ	<p>๑. กรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมาเทศบาลฯ ให้หน่วยงานสารบรรณ สำนักปลัด นำหนังสือนั้นมาลงทะเบียนรับหนังสือและส่งให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ของเทศบาลตำบลป่าโมก</p> <p>๒. กรณีบุคคลใดมาร้องเรียนการทุจริตหรือเสนอแนะด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้ฟังเรื่อง สอบถามข้อมูลและบันทึกให้คำตามแบบหนังสือที่ศูนย์ฯ กำหนด และส่งเรื่องให้งานสารบรรณ สำนักปลัด รับหนังสือ และส่งเรื่องให้ศูนย์ฯ ดำเนินการต่อ</p>	<p>๑. หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง หนังสือ หรือ รับฟังเรื่อง</p> <p>๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ</p>	ภายใน ๓๐ นาที
	<p>๓. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>๔. หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องและข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียน ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่ เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดเทศบาลและนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา ฯ</p> <p>๕. เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งการในเรื่องดังกล่าวเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจง พร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>	<p>๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต</p> <p>๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p>	ภายใน ๓๐ นาที
กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์	<p>๑. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ ศูนย์ฯ กำหนดและนำมาลงทะเบียนรับหนังสือที่งานสารบรรณกลาง และส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าโมก</p>	<p>๑. หน่วยงานที่รับโทรศัพท์</p> <p>๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต</p>	ภายใน ๓๐ นาที
	<p>๒. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>๓. หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องและข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียน ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่ เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดเทศบาลและนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา ฯ</p> <p>๔. เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งการในเรื่องดังกล่าวเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจง พร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>	<p>๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต</p> <p>๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p>	ภายใน ๓๐ นาที
กรณีร้องทางเว็บไซต์	<p>๑. สั่งพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่งานสารบรรณ สำนักปลัด และส่งเรื่องให้ศูนย์ฯ</p> <p>๒. ศูนย์ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>๓. หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องและข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียน ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่ เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดเทศบาลและนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา ฯ</p>	<p>๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต</p> <p>๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p>	ภายใน ๓๐ นาที

แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/และร้องเรียนการทุจริต (ต่อ)

ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
	<p>๔. เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งการในเรื่องดังกล่าวเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่ง ตัวยรับรองพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>		
<p>ทุกช่องทางร้องฯ</p>	<p>(๑) ให้พิจารณาดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่รับเรื่อง พร้อมทั้งดำเนินการ แจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตหรือผู้เสนอแนะทราบผลการดำเนินการเรื่องนั้น ๆ</p> <p>กรณีเรื่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการเรื่องให้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วัน ให้หน่วยงานดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตหรือผู้เสนอแนะทราบความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องนั้นอย่างน้อยทุก ๗ วัน จนกว่าดำเนินการเรื่องดังกล่าวจะเสร็จสิ้น</p> <p>(๒) การแจ้งตามข้อ (๑) ปกติให้ทำเป็นหนังสือราชการ เว้นแต่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องนั้นเห็นสมควร แจ้งทางโทรศัพท์หรือด้วยวาจา หรือด้วยวิธีอื่นก็ได้ สามารถกระทำได้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของกรณีนั้นๆ แล้วบันทึกการแจ้งหรือวิธีการแจ้งไว้ในแบบหนังสือ</p> <p>(๓) หน่วยงานใดที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือเสนอแนะจากเว็บไซต์ของเทศบาลฯ ก่อนที่หน่วยงานนั้นจะแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการ ให้เสนอข้อความซึ่งจะแจ้งและจะนำลงเว็บไซต์ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบก่อนที่จะนำลงเว็บไซต์เมื่อได้รับ ความเห็นชอบแล้ว ให้หน่วยงานนั้นนำข้อความลงเว็บไซต์ โดยระบุชื่อ “หน่วยงานระดับสำนักหรือกอง เทศบาลตำบลป่าโมก” เป็นผู้ลงข้อความ</p> <p>(๔) เมื่อหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ได้ดำเนินการตาม (๑)(๒) หรือ (๓) แล้ว ให้สำเนาแบบหนังสือ ที่เกี่ยวข้องให้ศูนย์ฯ ภายในวันที่ได้ดำเนินการตาม (๑)(๒) หรือ (๓)</p>	<p>๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p> <p>๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต</p>	<p>๗ วัน</p>
	<p>การติดตามและรายงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์</p> <p>ทุกสิ้นเดือนให้ศูนย์ฯ สรุปร้องเรียนการทุจริต ที่ได้ลงทะเบียนรับหนังสือไว้ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมผลการดำเนินการ ของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์เสนอผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา</p>	<p>๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต</p>	<p>ทุกสิ้นเดือน</p>