ประกาศเทศบาลตำบลนาโยงเหนือ
เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง

.....

ตามที่ เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ ได้จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) ซึ่งได้กำหนดมาตรการใช้ดุลยพินิจและใช้อำนาจหน้าที่ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยกำหนดให้มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในแต่ละขั้นตอน เปิดเผย ณ สำนักงานและในระบบเครือข่ายสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย กรณีมีบุคคลภายนอกหรือประชาชนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาโยงเหนือ ว่าทุจริตและปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่โดยมิชอบ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลนาโยงเหนือเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสิทธิ สุทธินนท์)
นายกเทศมนตรีตำบลนาโยงเหนือ

แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง

.....

๑. การร้องเรียน

๑) ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ

๒) ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ เลขที่ ๒๑๖ ตำบลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง

๓) เว็บไซต์ http:// www. nayongnuacity. go.th

๔) เฟซบุ๊ค "**เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ**"

๕) ศูนย์รับเรื่องการทุจริต ร้องเรียน ร้องทุกข์ ๐-๗๕๒๙-๙๒๕๔ ต่อ ๑๐๓

๖) โทรสาร ๐-๗๕๒๙-๙๓๖๘

๗) ตู้รับฟังความคิดเห็น

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบ เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส หรือกรณีบัตรสนเท่ห์ ต้องปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๓. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑) รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามช่องทางร้องเรียน ข้อ ๑

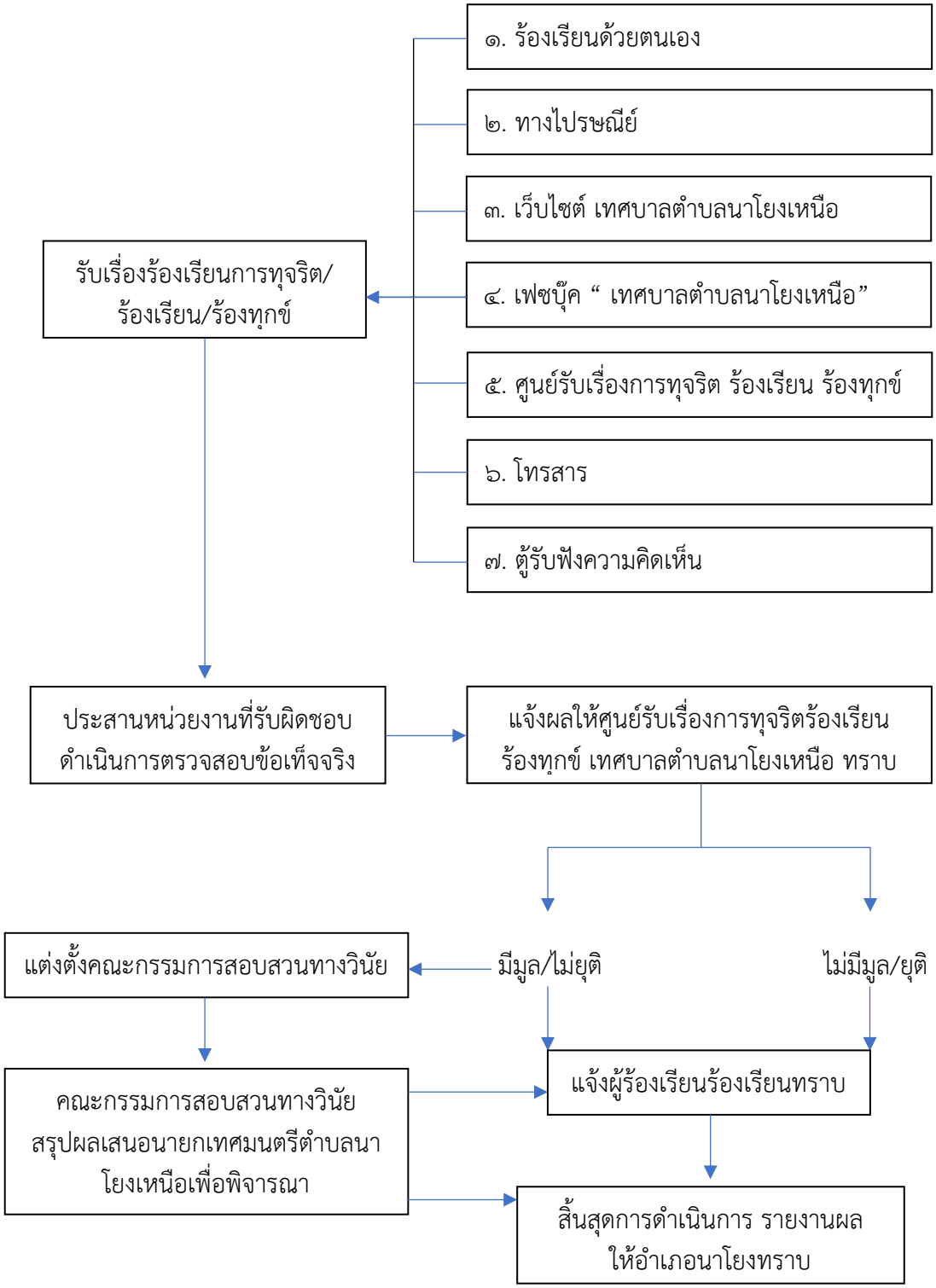
๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ตรวจสอบความถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์ข้อ ๒

๓) เสนอผู้บริหารพิจารณา สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจงการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์และรายงานการดำเนินงานให้ศูนย์รับเรื่องการทุจริต ร้องเรียน ร้องทุกข์ และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันรับเรื่อง

๕) กรณีไม่มีมูล ให้ยุติ กรณีมีมูล ใหแตงตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย สรุปผลเสนอนายกเทศมนตรีตำบลนาโยงเหนือเพื่อพิจารณา

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	ส่วนราชการผู้รับผิดชอบ
ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลนาโยงเหนือ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	- ศูนย์รับเรื่องการทุจริต ร้องเรียน ร้องทุกข์ - สำนักงานปลัดฯ/งานกฎหมายและคดี
ทางไปรษณีย์ ที่ทำการเทศบาลตำบลนาโยงเหนือ เลขที่ ๒๑๖ ตำบลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
เว็บไซต์เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ http:// www.nayongnuacity. go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
เฟซบุ๊ค “เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ”	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ศูนย์รับเรื่องการทุจริต ร้องเรียน ร้องทุกข์ ๐-๗๕๖๒-๓๔๐๒ ต่อ ๒๐๗	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
โทรสาร ๐-๗๕๖๒-๓๔๐๒ ต่อ ๒๐๕	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	

เอกสารแนบท้าย

ประกาศเทศบาลตำบลนาโยงเหนือ

เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง

.....

๑. การร้องเรียน

๑) ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ

๒) ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ เลขที่ ๒๑๖ ตำบลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง

๓) เว็บไซต์ http:// www. nayongnuacity. go.th

๔) เฟซบุ๊ค "**เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ**"

๕) ศูนย์รับเรื่องการทุจริต ร้องเรียน ร้องทุกข์ ๐-๗๕๒๙-๙๒๕๔ ต่อ ๑๐๓

๖) โทรสาร ๐-๗๕๒๙-๙๓๖๘

๗) ตู้รับฟังความคิดเห็น

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบ เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส หรือกรณีบัตรสนเท่ห์ ต้องปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๓. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑) รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามช่องทางร้องเรียน ข้อ ๑

๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ตรวจสอบความถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์ข้อ ๒

๓) เสนอผู้บริหารพิจารณา สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจงการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์และรายงานการดำเนินงานให้ศูนย์รับเรื่องการทุจริต ร้องเรียน ร้องทุกข์ และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันรับเรื่อง

๕) กรณีไม่มีมูล ให้ยุติ กรณีมีมูล ใหแตงตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย สรุปผลเสนอนายกเทศมนตรีตำบลนาโยงเหนือเพื่อพิจารณา

แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑. เขียนคำร้องที่จุดประชาสัมพันธ์

******เอกสารประการร้องเรียน**

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

กรณีร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์/เครือข่ายออนไลน์

๑. ผ่านเฟสบุ๊ค

www.facebook.com/เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ

๒. ผ่านเว็ปไซต์ เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ

http://www.nayongnuacity.go.th/

๓. โทร.๐๗๕ ๒๙๙ ๒๕๔

***ให้ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

ผู้รับผิดชอบ

งานนิติกร

นางสาวธนภรณ์ แสงทอง

นักทรัพยากรบุคคล

งานประชาสัมพันธ์

๑.นายนุกูล สืบสังข์ พนักงานจ้างตามภากิจ

แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางที่กำหนด

๒. งานนิติกร/งานประชาสัมพันธ์เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ

๓. งานนิติกร/งานประชาสัมพันธ์ แจ้งตอบรับและแจ้งชื่อหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ

การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติกร/งานประชาสัมพันธ์ประสานงานกับหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไข รวมถึงผู้ร้องเรียนและคู่กรณี (ถ้ามี) เพื่อเข้าตรวจสอบหาทางแก้ไขปัญหา

การแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา

๒. งานนิติกรดำเนินการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและคู่กรณีโดยทำบันทึกข้อความตกลง

๓. หากยังไม่ได้ข้อยุติจึงรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

๔. หากปัญหาที่ร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น งานกฎหมายและคดีจะทำหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น งานนิติกรรายงานต่อผู้บริหารและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบต่อไป

๒. ประชาสัมพันธ์การปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกผ่านสื่อ เทศบาลจัดทำสรุปรายงานสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน