

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักปลัดเทศบาลนครพิษณุโลก
ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

โทรศัพท์ ๐-๕๕๙๘-๓๒๒๑ ต่อ ๑๐๑

โทรสาร. ๐-๕๕๙๘-๓๓๓๒

<https://www.phsmun.go.th>

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

๑. บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน บริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของประชาชนมาโดยตลอด มีการ รับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาใจเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียนต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนอีกทั้งยังเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานของสำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการ ร้องเรียนแจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบของสำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลกขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็น ความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลกมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลกทราบ กระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินงานแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมถึง แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. กรณียกรรณียกรเรียน

๑. กรณียกรรณียกรเรียนทั่วไป
๒. กรณียกรรณียกรเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๓. กรณียกรรณียกรเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ภาคเอกชน ประชาชน ที่ได้รับผลกระทบ
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม

	<p>การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล</p>
ช่องทางารับข้อร้องเรียน	<p>หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย ตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ ทางไปรษณีย์ (จดหมาย) / เว็บไซต์/ Facebook /ทางไลน์ Phitsanulok Connex (@๐๑๕๙hrhj)</p>
เจ้าหน้าที่	<p>หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน เทศบาลนคร พิษณุโลก</p>
ข้อร้องเรียน	<p>หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๓ ประเภท คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องเรียนทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ คุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม ของข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้าง สังกัดสำนักงานเทศบาลนคร พิษณุโลก
คำร้อง	<p>หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับ เรื่อง ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือ ระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมี รายละเอียดอย่างชัดเจนหรือ มีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้ การดำเนินการ เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบที่ ได้รับผ่านช่องทางาร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามอำนาจหน้าที่</p>
การจัดการเรื่องร้องเรียน	<p>หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง ร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจาก การดำเนินงาน</p>

๖. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง สถานที่ สำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก ๑๒๙๙ ถ.บรมไตรโลกนารถ ๒ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
๒. ทางไปรษณีย์ / จดหมาย ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก ๑๒๙๙ ถ.บรมไตรโลกนารถ ๒ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐
๓. ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐-๕๕๙๓-๓๒๒๑ - ๓๐ กิต ๑๐๑
๔. ทางเว็บไซต์สำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก <https://www.phsmun.go.th/>
๕. ทาง Facebook เทศบาลนครพิษณุโลก
๖. ทางไลน์ Phitsanulok Connex (@๐๑๕rhrlj)

๗. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก ๑๒๙๙ ถ.บรมไตรโลกนารถ ๒ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

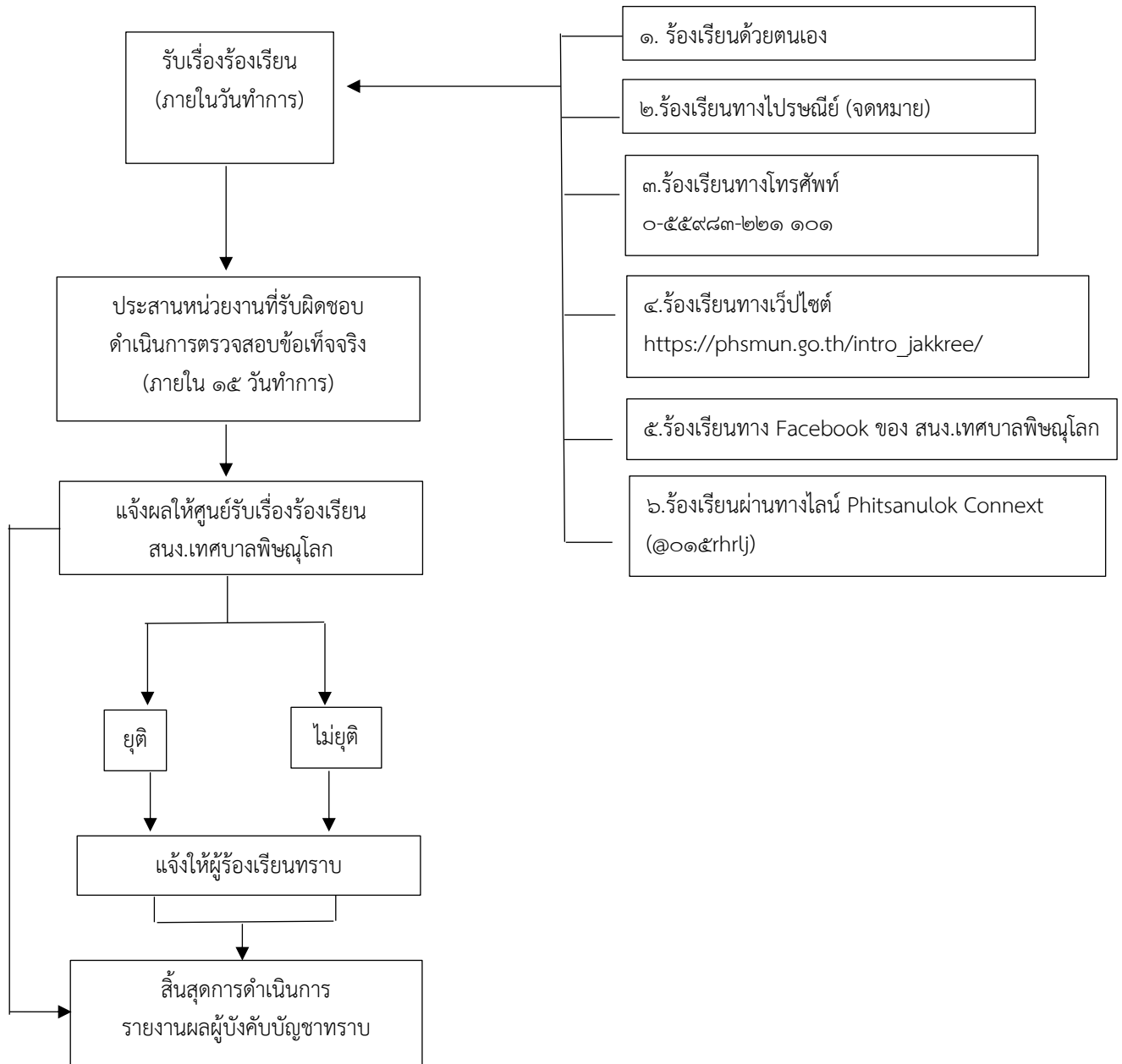
สำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก ๑๒๙๙ ถ.บรมไตรโลกนารถ ๒ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐-๕๕๙๓-๓๒๒๑ กิต ๑๐๑

เปิดให้บริการวันจันทร์- วันศุกร์ในเวลาราชการ ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ทางเว็บไซต์สำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก <https://www.phsmun.go.th/> และ Facebook เทศบาลนครพิษณุโลก ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙. สารระสำคัญในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

๑. ชื่อ - นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี หรือช่วงเวลาการกระทำความผิด
๓. ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนได้

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



** รวบรวมระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการทั้งหมด จำนวน ๑๕ วันทำการ **

๑๑. ส่วนที่งานที่รับผิดชอบ : สำนักปลัดเทศบาลนครพิษณุโลก

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กีดกันเหมันรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบ

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหาร

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปจำนวนข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ / โทรศัพท์/ Facebook /ทางไลน์ Phitsanulok Connex ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาสั่งเรื่องต่อให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ แก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ