

การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตประจำปี ๒๕๖๕ ประกอบด้วย

๑. มาตรการป้องกันการรับสินบน
๒. มีช่องทางร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
๓. มาตรการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม
๔. เจตจำนงสุจริตในการบริหาร



ประกาศเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย เรื่อง มาตรการป้องกันการรับสินบน

เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีกรอบแนวคิดยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งส่งเสริมสร้างคุณภาพบุคลากรเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ให้บุคลากรทุกระดับของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ต้องปฏิบัติตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

- ปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริต การให้หรือรับสินบน จรรยาบรรณธุรกิจ รวมทั้งกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย โดยต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน ในทุกรูปแบบ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม
- ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการแสดงถึงเจตนาว่าเป็นการทุจริต คอร์รัปชัน การให้หรือรับสินบน แก่ผู้ที่มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับ เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ในเรื่องที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ทั้งทางตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์แก่องค์กร ตนเอง หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย และโดยถือเป็นหน้าที่ที่ต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่รับผิดชอบได้ทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ
- ในการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดทุจริตและคอร์รัปชัน บุคลากรทุกระดับ จะต้องปฏิบัติตามเฉพาะในเรื่องดังต่อไปนี้ ด้วยความระมัดระวัง
 - การให้ หรือรับของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง และค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ดีที่กำหนดไว้ในคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีและ จรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริต การให้หรือรับสินบน
 - การให้เงินบริจาคเพื่อการกุศล จะต้องกระทำในนามเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย แก่องค์กรใดๆ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ต่อสังคม โดยต้องเป็นองค์กรที่เชื่อถือได้ มีใบรับรอง และต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใส ผ่านขั้นตอนตามระเบียบของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อยที่กำหนดไว้ และถูกต้องตามกฎหมาย ตลอดจนมีการติดตามและตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าเงินบริจาคไม่ได้ถูกนำไปใช้เพื่อเป็นข้ออ้างในการติดสินบน

○ การให้เงินสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัตถุหรือทรัพย์สิน แก่กิจกรรมหรือโครงการใด ต้องมีการระบุชื่อ เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย โดยการให้การสนับสนุนนั้นต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมธุรกิจ ภาพลักษณ์ที่ดีของเทศบาล และต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใส ผ่านขั้นตอนตามระเบียบของเทศบาลที่กำหนดไว้ และถูกต้องตามกฎหมาย

○ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจและการจัดซื้อ จัดจ้างกับภาครัฐ หรือเอกชน รวมถึง การติดต่อกับภาครัฐหรือเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือเอกชน ตลอดจนบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการดำเนินของเทศบาลไม่ว่าในประเทศหรือต่างประเทศ จะต้องเป็นไปด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

○ เทศบาลมีนโยบายเป็นกลางทางการเมือง โดยบุคลากรทุกคนมีสิทธิและเสรีภาพทางการเมืองตามกฎหมาย แต่พึงตระหนักที่จะไม่ดำเนินการ หรือดำเนินกิจกรรมใดๆ รวมถึงการนำทรัพยากรใดๆ ของเทศบาล ไปใช้เพื่อดำเนินการหรือกิจกรรมทางการเมือง อันจะทำให้เทศบาล สูญเสียความเป็นกลางหรือได้รับความเสียหายจากการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องและการให้ความช่วยเหลือทางการเมือง

มาตรการ/แนวทางดำเนินงาน

- เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย จะสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับเห็นความสำคัญ และมีจิตสำนึกในการต่อต้านทุจริต คอร์รัปชัน รวมทั้งจัดให้มีการควบคุมภายในเพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน การให้หรือรับสินบน ในทุกรูปแบบ

- แนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันนี้ ครอบคลุมไปถึงกระบวนการบริหารงานบุคคล ตั้งแต่การสรรหาหรือการคัดเลือกบุคลากร การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้ผลตอบแทนแก่พนักงาน โดยกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ มีหน้าที่สื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติในกิจกรรมทางธุรกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบ และควบคุมดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแนวปฏิบัติ นี้

- เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย จะให้เป็นวัฒนธรรมและคุ้มครองพนักงาน หรือบุคคลอื่นใดที่แจ้งเบาะแสหรือหลักฐานเรื่องการทุจริต คอร์รัปชัน ที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย รวมถึงพนักงานที่ปฏิเสธ ต่อการกระทำ โดยใช้มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการรายงานการทุจริตคอร์รัปชัน ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการรับข้อร้องเรียน (Whistleblower Policy)

- ผู้ที่กระทำการทุจริต คอร์รัปชัน ถือเป็นการกระทำผิดตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานว่าด้วยการบริหารงานบุคคล สำหรับพนักงาน ซึ่งจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยที่กำหนดไว้ รวมถึงอาจได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นผิดกฎหมายด้วย

- เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย จะสอบทานแนวปฏิบัติและมาตรการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย และสภาพการดำเนินธุรกิจ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายชิตชัย จิวะตุวินนท์)

นายกเทศมนตรีตำบลบางสะพานน้อย



ประกาศเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย
เรื่อง เจตจำนงการบริหารงานด้วยความสุจริต

.....

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้กำหนดนโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ในนโยบายด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐประการหนึ่ง คือ การเสริมสร้างระบบคุณธรรมในการแต่งตั้งและโยกย้ายบุคลากรภาครัฐ วางมาตรการป้องกันการแทรกแซงจากนักการเมือง และส่งเสริมให้มีการนำระบบพิทักษ์คุณธรรมมาใช้ในการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ใช้มาตรการทางกฎหมาย การปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีของความเป็นข้าราชการ และความซื่อสัตย์สุจริตควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับอย่างเคร่งครัด ยกเลิกหรือแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่ไม่จำเป็น สร้างภาระแก่ประชาชนเกินควร หรือเปิดช่องโอกาสการทุจริต เช่น ระเบียบการจัดซื้อ จัดจ้าง การอนุญาต อนุมัติ และการขอรับบริการจากภาครัฐ ซึ่งมีขั้นตอนยืดเยื้อใช้เวลานาน ชำช้า และเสียค่าใช้จ่ายทั้งของภาครัฐและประชาชน รวมทั้ง ปรับปรุงและจัดให้มีกฎหมายเพื่อให้ครอบคลุมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และการมีผลประโยชน์ทับซ้อนในภาครัฐทุกระดับโดยถือว่าเรื่องนี้เป็นวาระสำคัญเร่งด่วนแห่งชาติ

เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้ และเห็นว่าจะต้องมีการแปลงนโยบายข้างต้นของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง และเพื่อดำเนินการดังกล่าว ของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย จึงประกาศเจตจำนงการบริหารงานความสุจริต เพื่อให้บุคลากรของยึดถือปฏิบัติ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

ข้อ ๑ : นโยบาย เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ขอกำหนดนโยบายในการบริหารงานของ โดยมีเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ประกาศแสดง “**แสดงเจตจำนงการบริหารงานด้วยความสุจริต**” เพื่อให้บุคลากรของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อยของทุกระดับ ทุกคน ได้สำนึกตระหนัก และยึดถือปฏิบัติ

ข้อ ๒ : มาตรการและแนวทางการดำเนินการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในอันที่จะสร้างและแสดงถึงความโปร่งใส ความพร้อมรับผิด ความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ความมีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ความมีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน และการมีสื่อสารภายในหน่วยงาน ได้กำหนดมาตรการและแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๒.๑ บริหารงานของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ให้เป็นไปตามแนวนโยบายของรัฐบาล

๒.๒ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล

๒.๓ ทำงานเป็นทีม

๒.๔ ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๖ ประการ

(๑) หลักนิติธรรม - ยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งของทางราชการที่ชอบด้วยกฎหมาย

(๒) หลักคุณธรรม - ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

(๓) หลักความรับผิดชอบ - ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ในตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละคน

(๔) หลักความคุ้มค่า - ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีความคุ้มค่า คำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดกับประชาชนเป็นสำคัญ

(๕) หลักความโปร่งใส - ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดในการทำงานอย่างโปร่งใสเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตรงไปตรงมา ต้องไม่มีเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน และต้องไม่มีการทุจริตคอร์รัปชันเกิดขึ้น และสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานได้

(๖) หลักการมีส่วนร่วม - ในการทำงานให้รับฟังข้อมูล ข้อคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรวมทั้งประชาชน

๒.๕ ยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ๙ ประการ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

(๑) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม

(๒) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบต่อ

(๓) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

(๔) การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย

(๕) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ

(๖) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือน

ข้อเท็จจริง

(๗) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้

(๘) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

(๙) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

ข้อ ๓ : กลุ่มเป้าหมาย ข้าราชการ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ทุกคน

ข้อ ๔ : วิธีดำเนินการ เพื่อขับเคลื่อนเจตจำนงการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ให้บรรลุตามนโยบาย มาตรการและแนวทางที่กำหนด เทศบาล จะได้ดำเนินการ และขอกำหนดดังนี้

๔.๑ นำประกาศเจตจำนงการบริหารงานด้วยความสุจริตของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย แจ้งให้บุคลากรทุกคนรับทราบ

๔.๒ ประชาสัมพันธ์ประกาศเจตจำนงการบริหารงานด้วยความสุจริต ของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบถึงเจตจำนงของหน่วยงาน ในช่องทางต่างๆ ได้แก่ ดิตบอร์ดประชาสัมพันธ์หน้าทำการเทศบาล, ลงเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย <http://www.bangsaphannoicity.go.th>

ข้อ ๕ : การบังคับใช้

ให้ประกาศ “เจตจำนงการบริหารงานด้วยความสุจริต” ฉบับนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่

เป็นต้นไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายชิตชัย จิระตุวินนท์)

นายกเทศมนตรีตำบลบางสะพานน้อย

คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย
โทร. ๐๓๒-๖๙๙๕๐๗, ๐๘๙-๙๔๔๘๓๘๙
โทรสาร ๐๓๒-๖๙๙๕๐๘
www.bangsaphannoicity.go.th/

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ร้องเรียนทั่วไปและเรื่องการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ) ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางสะพานน้อยทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและในเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางสะพานน้อยใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือ ขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๔. ขอบเขต

๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการรับบริการ

๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บเป็นหลักฐาน

๓. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทของงานบริการ

๔. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

- กรณีผู้ขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หรือผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังกอง ฝ่าย งานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางสะพานน้อยจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ส่งต่อไปยังกอง ฝ่าย งาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน๑-๒วัน

-กรณีกรณีขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการติดต่อกลับ และสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย โทร ๐๓๒-๖๙๙๕๐๗,๐๘๙-๙๔๔๘๓๘๙

๔.๒ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (ร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

๑.สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการรับบริการ

๒.ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บเป็นหลักฐานจากผู้รับบริการ

๓.แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

-กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับงานจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ผู้ขอในเรื่องที่ต้องการทราบและจะดำเนินการรับเรื่องไว้และให้หัวหน้างาน เป็นผู้ส่งต่อไปยังกอง ฝ่าย งาน ที่เกี่ยวข้อง ภายใน๑-๒วัน

-กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับงานจัดซื้อจัดจ้าง ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการติดต่อกลับ และสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย โทร ๐๓๒-๖๙๙๕๐๗

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ตำบลบางสะพาน อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนายสี

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/ไลน์

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

ช่องทางการร้องเรียน

๑)BANNER รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.bangsaphannoicity.go.th

๒)ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น/จดหมาย/เอกสาร

๓)ไปรษณีย์ปกติ

๔)ยื่นโดยตรง

๕)โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๒-๖๙๙๕๐๗ ,๐๘๙-๙๔๔๘๓๘๙

๖)สายด่วน ๐๓๒-๖๙๙๔๑๓

๗)ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์

๘)EMAIL ของหน่วยงาน office@bangsaphannoicity.go.th

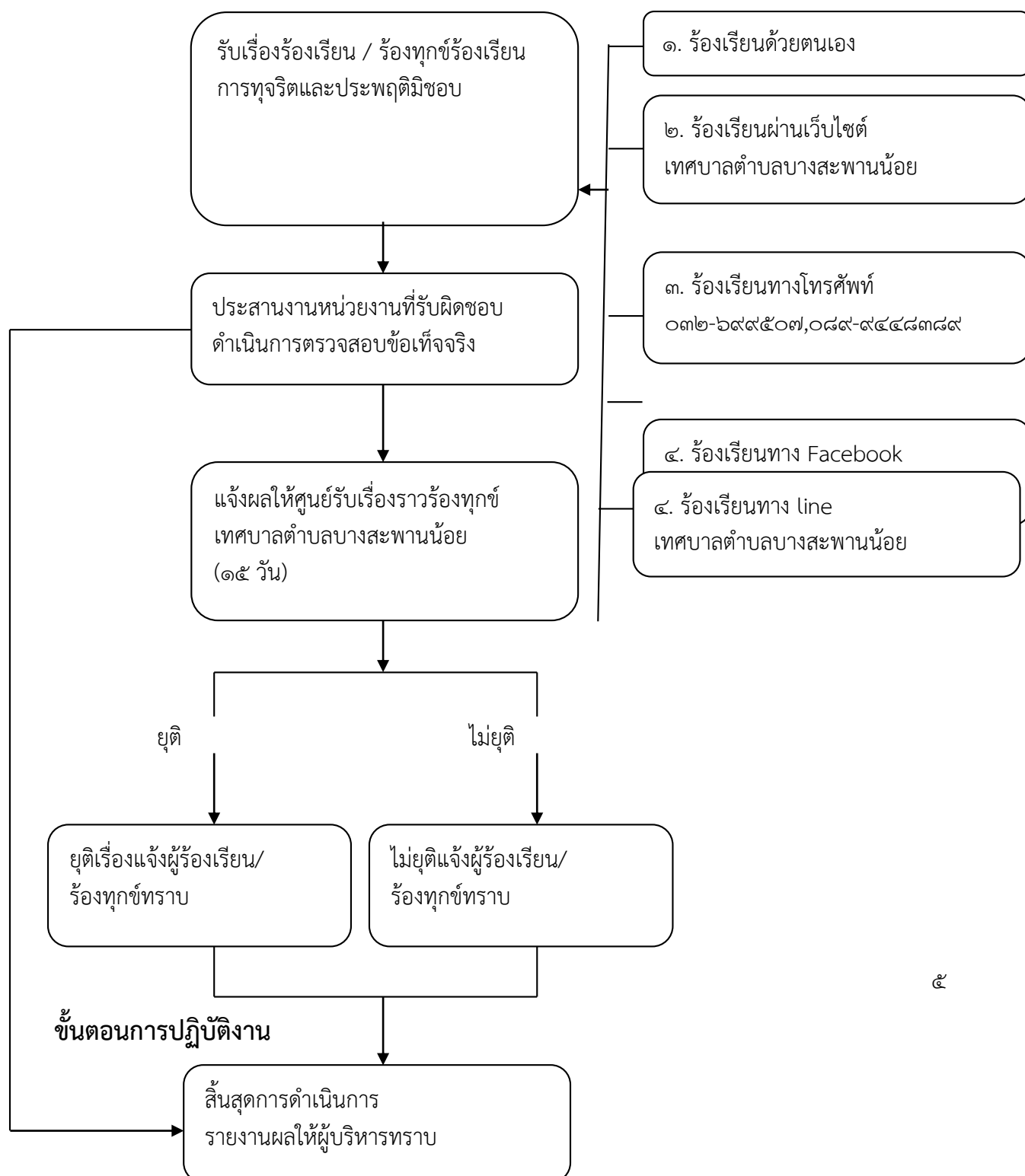
๙)ร้องเรียนผ่าน LINE id : TESABAN

๑๐) ร้องเรียนทาง face book เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

๑๑)www.facebook.com/bangsaphannoi.municipality

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียนการทุจริต เทศบาล ตำบลบางสะพานน้อย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนทาง facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนทาง line	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน

การบันทึกข้อร้องเรียน

-กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

-การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอ

-ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ภาคผนวก

ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) BANNER รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.bangsaphannoicity.go.th
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น/จดหมาย/เอกสาร
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ
- ๔) ยื่นโดยตรง
- ๕) โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๒-๖๙๙๕๐๗ , ๐๘๙-๙๔๔๘๓๘๙
- ๖) สายด่วน ๐๓๒-๖๙๙๔๑๓
- ๗) ข้าราชการสื่อสิ่งพิมพ์
- ๘) EMAIL ของหน่วยงาน office@bangsaphannoicity.go.th
- ๙) ร้องเรียนผ่าน LINE id : TESABAN
- ๑๐) ร้องเรียนทาง face book เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย
www.facebook.com/bangsaphannoi.municipality