คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ของ

เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง
อำเภอผาขาว จังหวัดเลย

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้างคล้องฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลท่าช้างคล่อง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติ	๓
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๔

ภาคผนวก

ใบแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ / ทางโทรศัพท์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง

เพื่อให้การบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จัดตั้งศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ เลขที่ ๑๕๕ หมู่ที่ ๑๓ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้างคล้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

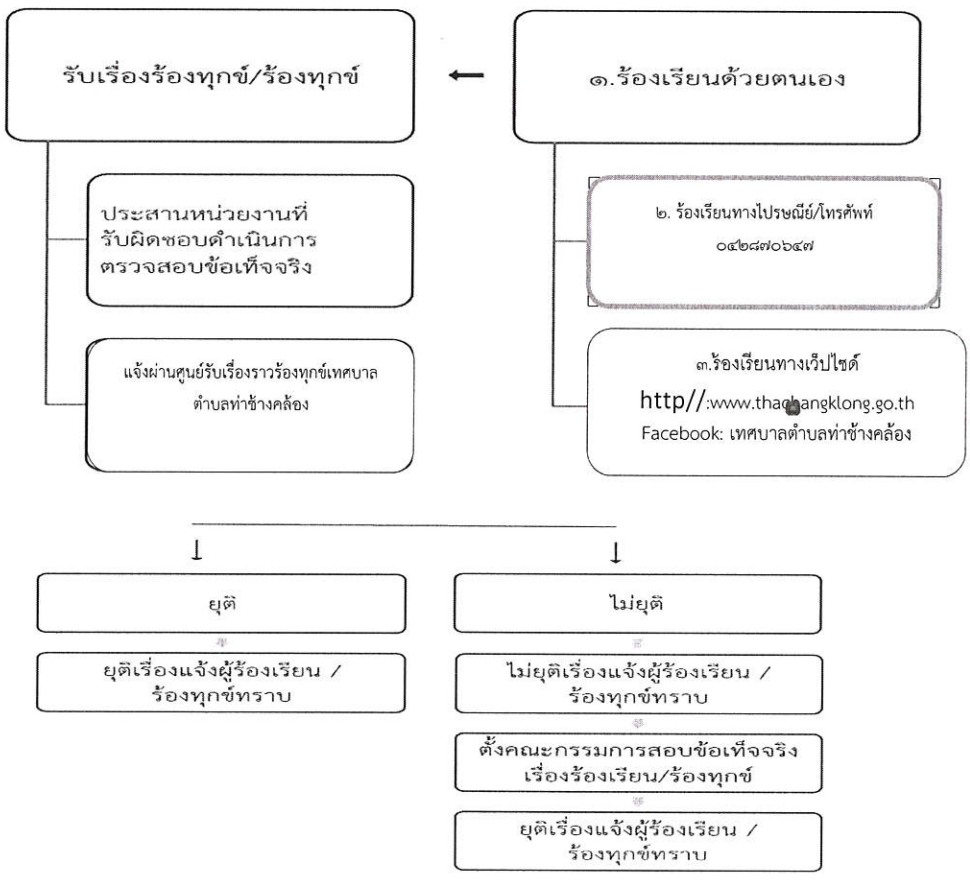
๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	- ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ส่วนได้ส่วนเสีย	-ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง
การจัดการข้อร้องเรียน	-มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน	-ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าข้างคลองผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	-ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเอง/ทางไปรษณีย์,ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook /Line
เจ้าหน้าที่	-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	-แบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น -ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชดเชย สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงานการร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนผังกระบวนการจัดดารเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จัดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ของการตรวจสอบช่อทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนถึงแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวร้องทราบ
ร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทต.ท่าช้างคล้อง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
การร้องเรียนทางไปรษณีย์/โทรศัพท์ ๐๔๒๘๗๐๖๔๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
ร้องเรียนผ่านเว็ปไซต์ www.thachangklong.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
ร้องเรียนผ่านFacebooK ประชาสัมพันธ์ ทต. ท่าช้างคล้อง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – นามสกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ เอกสารประกอบการร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๑.๑ รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๑๑.๒ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๑๑.๓ ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๑๑.๔ กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๑๑.๕ กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลท่าช้างคล้องทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ ให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลท่าช้างคล้องทราบ

-รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / ทางไปรษณีย์ ,โทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๖. ช่องทางการร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง หมู่ ๑๓ ตำบลท่าช้างคล้อง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย หรือ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๒๘๗๐๖๔๗ เว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง www.thachangklong.go.th

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง หมู่ที่ ๑๓ ตำบลท่าช้างคล้อง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย หรือ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๒๘๗๐๖๔๗ เว็บไซต์เทศบาลตำบล www.thachangklong.go.th

ภาคผนวก

คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....
เรียน นายกเทศมนตรีตำบล.....
ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
ภูมิลำเนา อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....
ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง

(ลงชื่อ).....
(นางยุพเรศ โยปัททุม)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างคล้อง
ความเห็นปลัดฯ.....
.....

ความเห็นของนายกฯ.....
.....

(ลงชื่อ).....
(นายสุพัฒ พานกระดึง)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง

(ลงชื่อ).....
(นายวุฒินันท์ พันธไชย)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าคล้อง

คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....
เรียน นายกเทศมนตรีตำบล.....
ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
ภูมิลำเนา อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....
ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง

(ลงชื่อ).....
(นางยุพเรศ โยปัททุม)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างคล้อง
ความเห็นปลัดฯ.....
.....

-
ความเห็นของนายกฯ.....
.....

(ลงชื่อ).....
(นายสุพัฒ พานกระดึง)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง

(ลงชื่อ).....
(นายวุฒินันท์ พันธไชย)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าคล้อง

ช่องทางแจ้งการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย

ช่องทางแจ้งร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบทางอินเตอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุก ๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เรื่องที่อาจนามาร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานเทศบาลได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดาเนินการสืบสวนสอบสวนได้

(๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเองในวันและเวลาราชการ โดยให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย

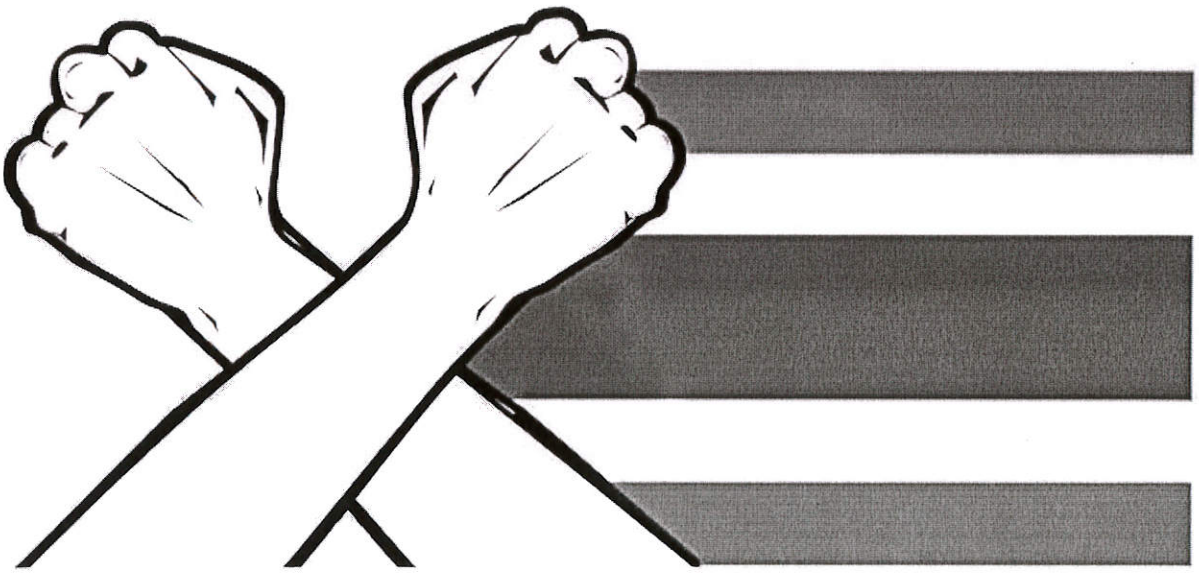
ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๔๒๘๗๐๖๔๗ สายตรงปลัดเทศบาล ๐๖๓๙๖๐๕๒๐๐

ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือส่งมาที่ : เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง หมู่ที่ ๑๓ ตำบลท่าช้างคล้อง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย

ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : admin_thachangklong@thachangklong.go.th

ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านทาง Facebook : เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง

ช่องทางที่ ๖ ร้องเรียนผ่านทางเว็ปไซต์ www. thachangklong.go.th



แนวทางการปฏิบัติแนบท้ายตามประกาศเจตจำนงการบริหารงานด้วยความสุจริต
เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย

ด้วยปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ซึ่งถือเป็นการยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐได้ทราบถึงข้อบกพร่องต่างๆที่สะท้อนจากเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ และนำมาปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม ปลอดจากการทุจริต

เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง จึงขอประกาศแสดงเจตจำนงที่จะบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม มีความโปร่งใส ปราศจากการทุจริต และพร้อมที่จะได้รับการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานตามเจตจำนงทั้งต่อเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและสาธารณชนภายนอกหน่วยงาน ดังนี้

ข้อ ๑ เจตจำนงในการบริหารงานและนำหน่วยงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและสาธารณชนภายนอกหน่วยงาน

เพื่อเป็นการแสดงความตั้งใจหรือคำมั่นที่จะบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม มีความโปร่งใส ปราศจากการทุจริต และความพร้อมที่จะได้รับการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานตามเจตจำนงที่ได้แสดงไว้

ข้อ ๒ นโยบายในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

กำหนดนโยบายในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานของเทศบาลตำบลท่าช้างคล้องทุกคน มุ่งมั่นพัฒนาหน่วยงาน ให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ ๖ ด้าน ดังนี้

๒.๑ ด้านความโปร่งใส เป็นการเปิดเผยข้อมูล รวมถึงการดำเนินการตามภารกิจหน้าที่ ด้วยความสุจริต โปร่งใส และเที่ยงธรรม ซึ่งมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

(๑) มุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ อย่างเคร่งครัด

(๒) ให้ความสำคัญในการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานด้วยความโปร่งใส โดยยึดหลักความสุจริต เที่ยงธรรม ถูกต้อง ตรวจสอบได้ตามบทบัญญัติของกฎหมาย

(๓) ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความถูกต้อง สุจริต โปร่งใสและเที่ยงธรรม

(๔) มุ่งเน้นการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เที่ยงธรรม รวดเร็ว โดยยึดหลักความถูกต้อง ตามกฎหมาย

๒.๒ ด้านความพร้อมรับผิด ผู้บริหารและพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล..... มีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน พร้อมรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

(๑) มุ่งเน้นการขับเคลื่อนหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โดยยึดหลักสุจริต โปร่งใส และเที่ยงธรรม พร้อมรับผิดชอบ

(๒) มุ่งมั่นในการบริหารงาน/ปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มใจ กระตือรือร้น มีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพันธกิจ โดยยึดหลักความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบอย่างเคร่งครัด

/๒.๓ ด้านความปลอดภัย...

๒.๓ ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานของเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง ปฏิบัติตนตามแนวทาง ดังต่อไปนี้

(๑) ยึดมั่นในการบริหารจัดการองค์กรเดี่ยวกับความปลอดจากการทุจริตเชิงนโยบาย

(๒) ยึดมั่นในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความปลอดจากการการทุจริตในการปฏิบัติงานไม่รับสินบนและการใช้ตำแหน่งหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงานโดยมิชอบ

๒.๔ ด้านวัฒนธรรมในองค์กร ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานของเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง ปฏิบัติตนตามแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

(๑) สร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานของเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง ไม่ทนต่อการทุจริต อับอายและเกรงกลัวต่อการทุจริต จนก่อให้เกิดวัฒนธรรมในการต่อต้านการทุจริตได้ตามหลักนิติธรรม ภาระรับผิดชอบโดยยึดหลักความถูกต้อง สุจริต โปร่งใสและเที่ยงธรรม

(๒) ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตในองค์กร

(๓) มีแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในหน่วยงาน โดยให้ผู้บริหารและพนักงานของเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

๒.๕ ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน มีระบบการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน ยึดหลักความถูกต้อง เป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และมีคุณธรรมในการปฏิบัติงานรวมถึงการบริหารงานภายในหน่วยงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

(๑) มุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน/คู่มือการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ด้วยความสุจริต โปร่งใส และเที่ยงธรรม

(๒) มุ่งเน้นการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยยึดหลักคุณธรรม

(๓) มุ่งเน้นการบริหารงบประมาณ โดยยึดหลักความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบโปร่งใสตรวจสอบได้ คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

(๔) ให้ความสำคัญกับการมอบหมายงานในการปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ และความรับผิดชอบด้วยความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ

(๕) ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงาน

๒.๖ ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน เพื่อถ่ายทอดนโยบายทั้ง ๕ ด้าน ดังกล่าวข้างต้น ให้ผู้บริหารและพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาดทราบและถือปฏิบัติ ซึ่งมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

(๑) สื่อสารประชาสัมพันธ์ในการถ่ายทอดนโยบายทั้ง ๕ ด้าน ให้ผู้บริหารและพนักงานของเทศบาลตำบลตลาดเกิดความตระหนักและให้ความสำคัญถึงการปฏิบัติงานตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ โดยวิธีการ/ช่องทางการสื่อสาร เช่น หนังสือสั่งการ การปิดประกาศ ประกาศทางเว็บไซต์ เป็นต้น

(๒) ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารสองทาง โดยการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบาย ๕ ด้าน ดังกล่าวข้างต้น เช่น หนังสือแสดงความคิดเห็น การแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมผู้บริหาร/พนักงาน เป็นต้น

****