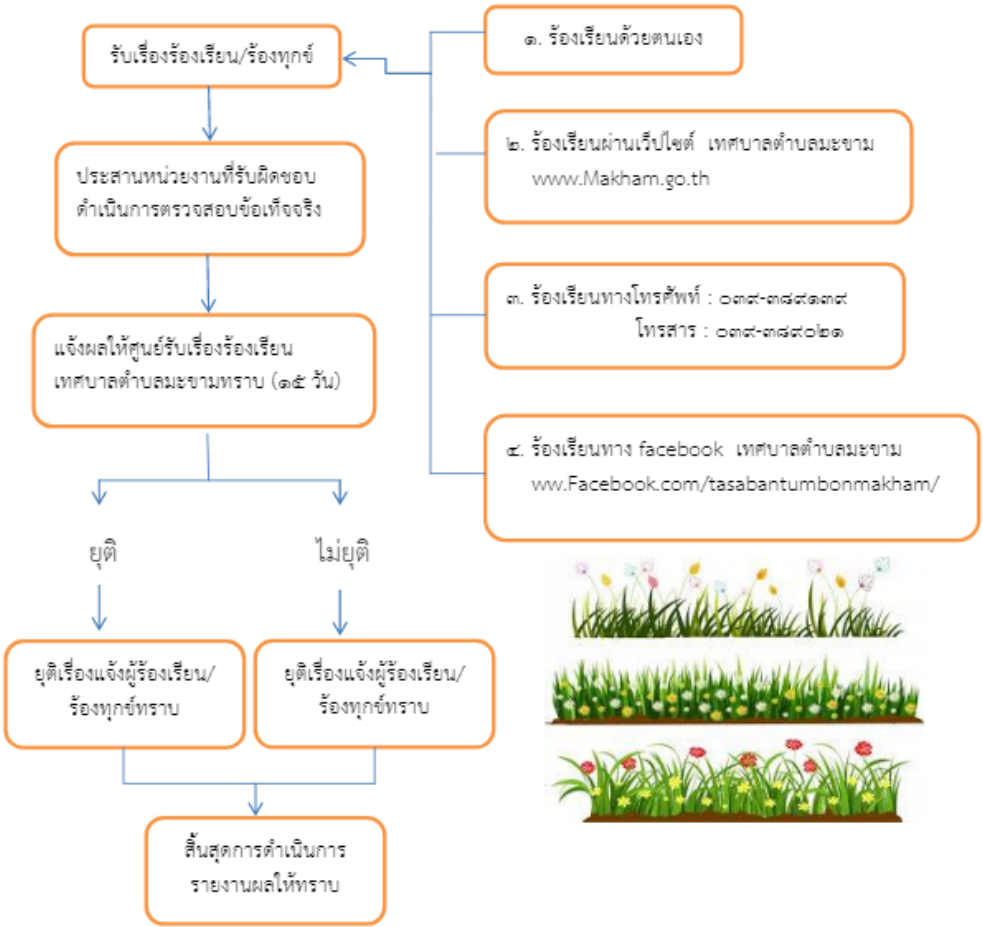
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



เอกสารประชาสัมพันธ์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลมะขาม

อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

โทร.039-389139

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน การทุจริตและข้อเรียกร้อง

จัดตั้งเพื่อให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลมะขาม เป็นไปด้วยความโปร่งใส บริสุทธิ์และยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เทศบาลตำบลมะขามจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและข้อเรียกร้องเทศบาลตำบลมะขาม ขึ้น

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นภารกิจหนึ่งของงานกฎหมาย มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขอความอนุเคราะห์หรือขอความเป็นธรรม แสดงความคิดเห็นและแจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติชอบของพนักงานส่วนท้องถิ่นภายในเทศบาลตำบลมะขาม

๑. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กล่าวโทษ บุคคลหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น นักการเมือง มีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือไม่สุจริต การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น การบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ

๒. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความอนุเคราะห์ต่างๆ เช่น ไฟฟ้า ถนน ขาดแหล่งน้ำใช้อุปโภค บริโภค และอื่นๆ

๓. เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและนโยบายการบริหาร หรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการรับบริการและรับให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไปแก่ประชาชน

๔. เรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เช่น

- การดูแลรักษาที่สาธารณะประโยชน์
- เหตุรำคาญ ตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข

การให้ความช่วยเหลือและขั้นตอนการปฏิบัติ

๑) ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร เป็นไปตามเงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือไม่ โดยพิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา ความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อนและขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

๒) ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยจำแนกว่ามาจากส่วนราชการ /หน่วยงาน หรือองค์กรใด และระบุชื่อผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และเรื่องที่ร้องเรียน

๓) จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร ผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ โดยระบุเงื่อนเวลา (๗ - ๑๕ วัน) และการให้ความคุ้มครองต่อผู้ร้องเรียน

๔) ประสานหน่วยงานหรือบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

๕) แจ้งผลการดำเนินการและรายงานผลแก่ประชาชนผู้ร้องเรียน

<u>ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ</u>

๑. ให้คำแนะนำและบริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริต หรือข้อเรียกร้องต่างๆ

๒. อำนวยความสะดวกต่อผู้มาแจ้งเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริต หรือข้อเรียกร้องต่างๆ

๓. เป็นผู้ประสานงานให้กับประชาชน

๔. ลดคดีขึ้นสู่ศาล