



ประกาศเทศบาลตำบลหนองจอก

เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องกรณีได้ทราบหรือรับแจ้งการทุจริต
หรือการตรวจสอบพบการทุจริตและการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองจอก

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐโดยถือเป็นวาระ
แห่งชาติที่ทุกส่วนราชการจะต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรมมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการ
บริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวังเพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริต
หรือประพฤตินิชอบ อีกทั้ง ตามที่จังหวัดเพชรบุรีมีประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบุรี
เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับวินัย และการรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย พ.ศ.๒๕๕๘

เพื่อขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมใน
เทศบาลตำบลหนองจอกเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและ
ปราบปรามการทุจริตภาครัฐจึงจึงกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องกรณีได้ทราบ
หรือรับแจ้งการทุจริต หรือการตรวจสอบพบการทุจริตและการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบล
หนองจอก ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศเทศบาลตำบลหนองจอก เรื่องหลักเกณฑ์มาตรการและ
แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของ
เทศบาลตำบลหนองจอก”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่าข้าราชการพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างในเทศบาล
ตำบลหนองจอก

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย
สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤตินิชอบ” หมายความว่ากรณีที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการ
อย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบข้อบังคับ
คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับบริการแก่รักษาหรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วน
ราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตามและให้หมายความรวมถึงการ
ประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึงข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ
หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดและขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วย
ความรับผิดชอบต่อประชาชนไม่มีคุณธรรมจริยธรรมไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มี
ธรรมาภิบาลตามที่กฎหมายระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึงการส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบและนำ
เรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงแจ้งตักเตือนดำเนินคดีหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย
พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่
ได้รับเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุด

ทั้งนี้...

ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงแจ้งตักเตือนดำเนินคดีหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองจอก ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกิดสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

กฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน)

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุวันเดือนปี

๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียนผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทาง

ดังนี้

๑). ช่องทางยื่นคำร้องด้วยตัวเอง/ส่งตัวแทน ณ ชั้น ๒ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองจอก

๒). ช่องทางทางไปรษณีย์ “สำนักงานเทศบาลตำบลหนองจอก เลขที่ ๙ ตำบลหนองจอก อำเภอท่าทราย จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๓๐”

๓). ช่องทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน

๔). ช่องทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๔๘๖-๐๔๕-๗ ต่อ ๒๐๒

๕). ช่องทาง...

๕). ช่องทางเว็บไซต์ <http://www.nongchokcity.go.th>

๖). ช่องทางสื่อออนไลน์ Facebook “กองสาธารณสุขเทศบาลตำบลหนองจอก” หรือ “สำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองจอก” หรือ “เทศบาลตำบลหนองจอก”

ข้อ ๔ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ กรณี ข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองจอก ดำเนินการ
ดังนี้

๑). เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลหนองจอก รับเรื่อง
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง

๒). เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา
ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓). เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ
หนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔). เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการ /ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕). เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ
เบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖). เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตาม
ความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

๗). เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ
เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหารทุกสิ้นปีงบประมาณ

๔.๒ กรณี ข้อร้องเรียนอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่การพิจารณาของเทศบาลตำบล
หนองจอก ให้ดำเนินการ ดังนี้

๑). ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในกรณีที่ข้อ
ร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๒). ส่งเรื่องไปยังผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
โดยตรงพร้อมชี้แจงเหตุผลและแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบกระบวนการที่ถูกต้องและถือเป็นการสิ้นสุด
กระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๓). รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการ
ประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหารทุกสิ้นปีงบประมาณ

ทั้งนี้ หากปรากฏว่าพนักงานเทศบาลหรือเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ หรือได้รับทราบ หรือรับ
แจ้งเหตุในกรณีดังกล่าวเพิกเฉยไม่รายงานเหตุเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานทราบให้ถือ
เป็นการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยให้มีการดำเนินการทางวินัย และดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย
ที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายจรัญ ไม้จันทร์)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองจอก

แนวทางการจัดการจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองจอกมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
๔. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๕. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้ เทศบาลตำบลหนองจอก. ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๖ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องสาธารณูปโภค/ สาธารณูปการ
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- เรื่องอื่นๆ

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่งานรับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองจอก
- ภายนอกจังหวัด เช่น กระทรวงมหาดไทย สำนักกราชเลขาธิการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ง. สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ องค์การอิสระ องค์กรเอกชน
- ภายในจังหวัด เช่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรอิสระ องค์กรเอกชน สื่อทุกประเภท (หนังสือพิมพ์/ จดหมาย/ วิทยุ/ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต)

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
นายกเทศมนตรีตำบลหนองจอก	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ ➢ กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา ➢ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา ➢ รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา
งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ ➢ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนตามที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลนาบุญมอบหมาย ➢ รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมข้อเสนอแนะ/ ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชา

ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลหนองจอก
 ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของระบบจัดการข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชยของส่วนราชการ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังจังหวัด เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรม	งานเรื่องร้องทุกข์	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาบุญ
๒		เสนอปลัดเทศบาลตำบลหนองจอกพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม	นายกเทศมนตรี ตำบลหนองจอก	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาบุญ
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่องด้วยความ เป็นกลาง เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่งาน เรื่องร้องทุกข์	บันทึก, หนังสือร้องเรียน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๔		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรม การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้	เจ้าหน้าที่งานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปรายชื่อและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ	เจ้าหน้าที่งานเรื่องร้องทุกข์	เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้ เทศบาลตำบลหนองจอก ทราบผลการพิจารณา
๖		ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ ถ้าไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลารวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้	เจ้าหน้าที่งานเรื่องร้องทุกข์	หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายัง เทศบาลตำบลหนองจอก เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลการร้องเรียนจากทุกช่องทางเสนอปลัด อบต.พิจารณา พร้อมทั้ง วิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ไม่ยุติ ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา

ใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๕ วัน

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติทุกเดือน