



## ประกาศเมืองพัทยา

### เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ

เพื่อให้การป้องกันการทุจริตของเมืองพัทยาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงกำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐโดยกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ ดังนี้

#### ๑. ช่องทางการเข้าถึง

๑.๑ ติดต่อด้วยตัวเอง ณ ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ ชั้น ๓ ศาลาว่าการเมืองพัทยา

๑.๒ โทรศัพท์/โทรสาร ๐ - ๓๘๒๕ - ๑๐๐๐ ต่อ ๔๑๒๓ หรือสายด่วน ๑๓๓๗

๑.๓ Email: saraban@pattaya.go.th

๑.๔ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ เลขที่ ๑๗๑ หมู่ที่ ๖ ตำบลนาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๕๐

๒. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ เมื่อฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ แล้ว จะตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกเรื่อง และพิจารณาว่าเกี่ยวกับส่วนราชการหรือหน่วยงานใดจะดำเนินการดังนี้

๒.๑ กรณีข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๒.๒ กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อสาธารณะในวงกว้าง เช่น การรวมตัวเรียกร้องของประชาชน ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล หรือเรื่องนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล ให้ประสานหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ เพื่อรับทราบและพิจารณาสั่งการ หรือประสานชุดเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงทันที และติดตามตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา กรณีเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย หรือร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน จะลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปและแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน

๒.๓ ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ จะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาและทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ทั้งนี้ จะกำหนดให้ส่วนราชการ/หน่วยงานรายงาน

ผลความคืบหน้าภายใน ๑๕ วัน จะพิจารณาแล้วแต่กรณีเนื่องจากบางเรื่องมีความสลับซับซ้อน/เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ดังนั้น ระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหาด้วย

๒.๔ เมื่อส่วนราชการ/หน่วยงานตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินการศูนย์อำนวยการรับเรื่องร้องทุกข์ทราบแล้ว หากเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่าผลการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นเป็นที่ยุติ จะทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาและรายงานผลการดำเนินการให้หน่วยงานส่งเรื่องร้องเรียนและแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการดำเนินการ แต่หากพิจารณาแล้วเรื่องยังไม่ยุติ/ผลการตรวจสอบไม่ครบถ้วนทุกประเด็น จะทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมและกำหนดระยะเวลาการรายงานผลภายใน ๗ วัน

### ๓. การติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ

๓.๑ เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

๓.๒ เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

๓.๓ เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓.๔ เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่ายังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังได้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### ๔. วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ

การติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่าง ๆ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

๔.๑ การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น

๔.๒ การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รับรายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นบันทึกข้อความ โดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นระยะ ๆ ดังนี้

๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน

๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑

๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

๔.๓ การติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

๔.๔ การติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายสนธยา คุณปลื้ม)

นายกเมืองพัทยา