



ประกาศเทศบาลตำบลค่าน้ำแสบ  
เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลค่าน้ำแสบ

.....

ตามที่ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดว่า ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

เพื่อให้การบริหารราชการของเทศบาลตำบลค่าน้ำแสบ เป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลค่าน้ำแสบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม เทศบาลตำบลค่าน้ำแสบ จึงกำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

**ข้อ ๑ กำหนดให้มีช่องทางในการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลค่าน้ำแสบ ดังนี้**

๑.๑ กรณีร้องเรียนเป็นจดหมายให้จัดส่งทางไปรษณีย์ไปที่สำนักงานเทศบาลตำบลค่าน้ำแสบ เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๙ ถนนวารินฯ-ศรีสะเกษ ตำบลค่าน้ำแสบ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐

๑.๒ กรณีการร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผ่านทางหมายเลข ๐ ๔๕๔๒ ๔๑๖๑ ในวันและเวลาราชการ (เวลา ๐๘.๓๐ น. -เวลา ๑๖.๓๐ น.)

๑.๓ กรณีการร้องเรียนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถร้องเรียนได้ที่ [www.kamnamsab.go.th](http://www.kamnamsab.go.th) ร้องเรียน-ร้องทุกข์ หรือ Facebook งานประชาสัมพันธ์เทศบาลค่าน้ำแสบ

๑.๔ กรณีการร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถเดินทางมาร้องเรียนได้ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลค่าน้ำแสบ เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๙ ถนนวารินฯ-ศรีสะเกษ ตำบลค่าน้ำแสบ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ในวันและเวลาราชการ (เวลา ๐๘.๓๐ น. - เวลา ๑๖.๓๐ น.)

**ข้อ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการ ดังนี้**

๒.๑ สำนักปลัดเทศบาล ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและพิจารณา หากพบว่าเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลค่าน้ำแสบ จะดำเนินการเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลค่าน้ำแสบ สั่งการให้สำนักปลัดเทศบาลตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอนายกเทศมนตรีตำบลค่าน้ำแสบ เพื่อพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการอย่างไรอย่างหนึ่ง (ภายในระยะเวลา ๙๐ วัน) ดังนี้

๒.๑.๑ กรณียังไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยจะสั่งยุติเรื่องหรือสั่งการให้ดำเนินการอย่างไรอย่างหนึ่งตามที่เห็นสมควร

๒.๑.๒ กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่า กระทบความผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรงและร้ายแรง นายกเทศมนตรีตำบลค้ำน้ำแซบ สั่งให้ดำเนินการโดยตั้งคณะกรรมการสอบสวน ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่ประธานกรรมการได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๒.๒ สำนักปลัดเทศบาล ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและพิจารณา หากพบว่า เป็นกรณีเรื่อง ร้องเรียนเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลค้ำน้ำแซบ กระทบความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือกระทบความผิดต่อหน้าที่ในการยุติธรรม ให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลค้ำน้ำแซบเพื่อ ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการสอบสวนการลงโทษทางวินัยของพนักงานส่วนท้องถิ่น

### ข้อ ๓ การตอบสนองข้อร้องเรียน

๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลค้ำน้ำแซบ ให้สำนักปลัดเทศบาลดำเนินการ แจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบว่า เทศบาลตำบลค้ำน้ำแซบได้รับเรื่องแล้ว ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่สำนัก ปลัดเทศบาลได้รับเรื่องไว้ดำเนินการและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อการพิจารณาดำเนินการเสร็จสิ้น โดย อาจแจ้งเป็นหนังสือ หรือทางโทรสาร หรือทางเมลล์

๓.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนและกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลค้ำน้ำแซบ กระทบความผิด ฐานทุจริตต่อหน้าที่ กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือกระทบความผิดต่อหน้าที่ในการยุติธรรมให้ ดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนตามระเบียบของราชการกำหนด

### ข้อ ๔ การรายงานสรุปผลและกำกับติดตาม

๔.๑ ให้ทุกกอง/สำนักของเทศบาลตำบลค้ำน้ำแซบ ถือปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัตินี้และ ปลัดเทศบาลตำบลค้ำน้ำแซบ ที่รับผิดชอบการปฏิบัติราชการประจำของเทศบาลตำบลค้ำน้ำแซบเป็นผู้กำกับ ติดตามให้มีการปฏิบัติตามประกาศนี้อย่างเคร่งครัด

๔.๑ ให้สำนักปลัดเทศบาล จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบลค้ำน้ำแซบเสนอต่อนายกเทศมนตรีตำบลค้ำน้ำแซบในรอบเดือนเมษายนและเดือนตุลาคมของทุกปี

ประกาศ ณ วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายณัฐพล บุญชู)  
นายกเทศมนตรีตำบลค้ำน้ำแซบ