

## แผนผังปฏิบัติงาน ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และรับแจ้งการทุจริต

ลำดับ	การดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ 1	<p><b>รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมรวบรวมข้อมูลเสนอผู้บริหาร กรณีบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะที่กำหนดในประกาศ</li> <li>- ถ้าเห็นว่าคำร้องนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดขาม หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนด บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้</li> </ul>	1 วันทำการ	คณะกรรมการ ปฏิบัติงานประจำศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ และรับแจ้งการ ทุจริต
ขั้นตอนที่ 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหารพิจารณาและเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดผู้หนึ่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการตามคำสั่งฯ</li> <li>- กรณีข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของเทศบาลตำบลหาดขาม ดำเนินการ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน</li> <li>2. ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้รับรู้ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงพร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน</li> </ol> </li> </ul>		
ขั้นตอนที่ 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นประการใด ศูนย์ดำรงธรรมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลา 15 วันเว้นแต่กรณีที่ร้องเรียนไม่มีข้อมูลสามารถติดต่อกลับได้</li> <li>- คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดผู้หนึ่งตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง (ทางลับ แต่ต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม) โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว นับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง</li> </ul>	ภายใน 30 วัน	คณะกรรมการ สอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมาย
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หากมีเหตุผลจำเป็นที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้คณะกรรมการอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารโดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ <b>ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 15 วัน</b></li> </ul>	ไม่เกิน 30 วัน	
ขั้นตอนที่ 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ</li> </ul>	ภายใน 15 วัน	ศูนย์ดำรงธรรม