



ประกาศเทศบาลเมืองปทุมธานี
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และส่วนราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่งผลให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก โดยประชาชนได้รับผลประโยชน์และเกิดความพึงพอใจสูงสุด และประสานการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนตามข้อร้องเรียน จึงให้ส่วนราชการในเทศบาลเมืองปทุมธานี ถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวกและให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน
๒. กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ลักษณะเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน และให้พิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ
๓. กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยอาจตั้งคณะกรรมการตรวจสอบหรือคณะทำงานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่แก้ไขปัญหา ประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหา ร่วมกันหรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ให้มีการว่ากล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามระเบียบกฎหมายที่กำหนด
๔. ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ รวมทั้งให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว
๕. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงาน
๖. รายงานผลการดำเนินการให้หัวหน้าส่วนราชการ ทราบเป็นประจำทุกเดือน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

พลตำรวจตรี

(พงษ์สวัสดิ์ หาญสวัสดิ์)

นายกเทศมนตรีเมืองปทุมธานี