

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
.....

๑. เหตุผลความจำเป็น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ์ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖มาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งก็ให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วยทั้งนี้อาจแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานและพัฒนาองค์กรสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึงแผ่นดินได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ทั้งนี้ จึงได้จัดทำแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและถือปฏิบัติ อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒.วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้ทราบถึงขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

๒) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

๓) เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการบริการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑.) งานกฎหมายและคดีสำนักปลัดรับผิดชอบกรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป

๒.) งานบริหารงานบุคคลสำนักปลัดรับผิดชอบกรณีร้องเรียนกับวินัยข้าราชการ

๓.) งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมรับผิดชอบกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับงานสิ่งแวดล้อมและสาธารณสุข

๔.กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

●ประเภทข้อร้องเรียน

๑) งานกฎหมายและคดีสำนักปลัดรับผิดชอบกรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป

๒) งานบริหารงานบุคคลสำนักปลัดรับผิดชอบกรณีร้องเรียนกับวินัยข้าราชการ

๓) งานอนามัยสิ่งแวดล้อมรับผิดชอบกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับงานสิ่งแวดล้อมและสาธารณสุข

● ช่องทางการร้องเรียน

๑) ยื่นเรื่องด้วยตนเอง

๒) หนังสือร้องเรียน

๓) ผ่านระบบ Internet ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง

● หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑)ใช้ถอยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล์ที่สามรถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความนิยมหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึงได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง

๔) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑) นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

● ระดับความรุนแรงของปัญหาและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ระดับ ๔ : ด่วนมาก	ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๒๔ ชม.
ระดับ ๓ : ด่วน	ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๗ วัน
ระดับ ๒ : ปานกลาง	ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๓๐ วัน
ระดับ ๑ : ไม่ด่วน	ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๑๘๐ วัน
ระดับ ๐ : ไม่มีผลกระทบ	ไม่ต้องดำเนินการ

● การตอบข้อร้องเรียน

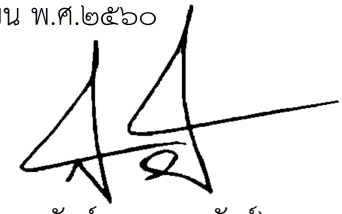
๑) ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมา

๒) ตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่อง

การตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้ตอบโดยทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางอื่นใดที่เหมาะสม

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๐



(นายกันต์พล เบญจพันธ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง