



มาตรการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า

แนวทางการบริหารจัดการกรณีบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติราชการ
ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อทางราชการ
รวมถึงแนวทางการบริการจัดการเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า



แนวทางการบริการจัดการเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

.....

๑. เหตุผลความจำเป็น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานและการพัฒนาองค์กรสอดคล้องกับหลักการธรรมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า ได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ทั้งนี้ จึงได้จัดทำแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและถือปฏิบัติอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้ทราบถึงขั้นตอน และแนวทางที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นรวดเร็วและระบบ

๒) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๓) เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ๑) สำนักงานปลัด รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป
- ๒) สำนักงานปลัด งานบริหารงานทั่วไป งานการเจ้าหน้าที่ งานนิติการ รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า

๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

● ประเภทเรื่องร้องเรียน

- ๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไป
- ๒) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ และบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า

● ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ยื่นเรื่องด้วยตัวเอง
- ๒) หนังสือร้องเรียน
- ๓) ผ่านทางศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า กล้องรับฟังความคิดเห็น

● หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไลน์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ที่มีความอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน / สอบสวนได้
 - ระบุ เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า
- ๔) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่
 - ๑) นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

- ระดับความรุนแรงของปัญหาและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน
 - ระดับ ๔ : ต่วนมาก ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๒๔ ชั่วโมง
 - ระดับ ๓ : ต่วน ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๗-๑๕ วัน
 - ระดับ ๒ : ปานกลาง ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๓๐ วัน
 - ระดับ ๑ : ไม่ต่วน ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๑๘๐ วัน
 - ระดับ ๐ : ไม่มีผลกระทบ ไม่ต้องการดำเนินการ
- การตอบข้อร้องเรียน
 - ๑) ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมา
 - ๒) ตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่อง
 - ๓) การตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบให้ตอบโดยทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่นใดตามที่เหมาะสม

หมายเหตุ : อ้างอิงข้อมูลจากมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

.....

แผนผังกระบวนการ
การจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

