

128. 7



มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลโพพนทัน



ANTICORRUPTION

ขั้นตอน วิธีการและส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชนผู้รับบริการ องค์กรบริหารส่วนตำบลโพนทัน จึงได้จัดทำขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรบริหารส่วนตำบลโพนทันขึ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. องค์กรบริหารส่วนตำบลโพนทันมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น คำชมเชยและกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียโดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ
2. ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ
2. เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการประสานงานทั้งภายในและภายนอก แก่ผู้รับบริการ
3. ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

ขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ มีขอบเขตตั้งแต่กระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน เพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง และรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

คำจำกัดความ

| | |
|------------------------------|---|
| การจัดการเรื่องร้องเรียน | มีความหมายครอบคลุมรวมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล |
| ผู้ร้องเรียน | หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อขอร้องการบริการส่วนตำบลโพนทันผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล |
| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน | หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางกล่องรับความคิดเห็น และทางเว็บไซต์ |
| เจ้าหน้าที่ | หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน |
| ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน | หมายถึง ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการกลุ่มงาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียนในเรื่องนั้น |
| ประเภทเรื่องร้องเรียน | หมายถึง การจำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ <ol style="list-style-type: none">1. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม / ร้องขอข้อมูล แจ้งเบาะแส2. ร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงาน3. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน |

ประเภทเรื่องร้องเรียน

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างรูปธรรม | ระยะเวลา ดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ |
|---|--|--|-------------------------|--|
| 1. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำ ชมเชย สอบถาม / ร้องขอข้อมูล แจ้ง เบาะแส | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับ ความเดือดร้อน แต่ มาติดต่อเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ ข้อคิดเห็น / ชมเชย / แจ้งเบาะแส / สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลจากองค์การ บริหารส่วนตำบล โพนทัน | - การเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการประชาชน - การยกย่องชมเชยใน การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน - การสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับกิจกรรม / โครงการขององค์การ บริหารส่วนตำบลโพน ทัน - แจ้งเบาะแสการทุจริต | 3 – 5 วัน | เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจัดการ เรื่องร้องเรียน |
| 2. ร้องเรียนการ ให้บริการของ หน่วยงาน | ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเดือดร้อน เกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการต่างๆ ใน ความรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วน ตำบลโพนทัน | - พฤติกรรมการ ให้บริการงานต่างๆของ เจ้าหน้าที่ในองค์การ บริหารส่วนตำบลโพน ทัน | ไม่เกิน 15 วัน ทำการ | เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจัดการ เรื่องร้องเรียน |

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างรูปธรรม | ระยะเวลาดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------|---|--|---------------------|--|
| 3. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน | <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหายจากการกระทำใดๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียง และมีผลกระทบต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน | <ul style="list-style-type: none"> - ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน - เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบที่ส่งไปในทางทุจริตต่างๆ - ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง - ร้องเรียนการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน | ไม่เกิน 15 วันทำการ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน |

ช่องทางร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน

หมู่ที่ 1 ตำบลโพนทัน

อำเภอคำเขื่อนแก้ว

จังหวัดยโสธร 35110

- เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน

www.phonthan.go.th

- โทรศัพท์

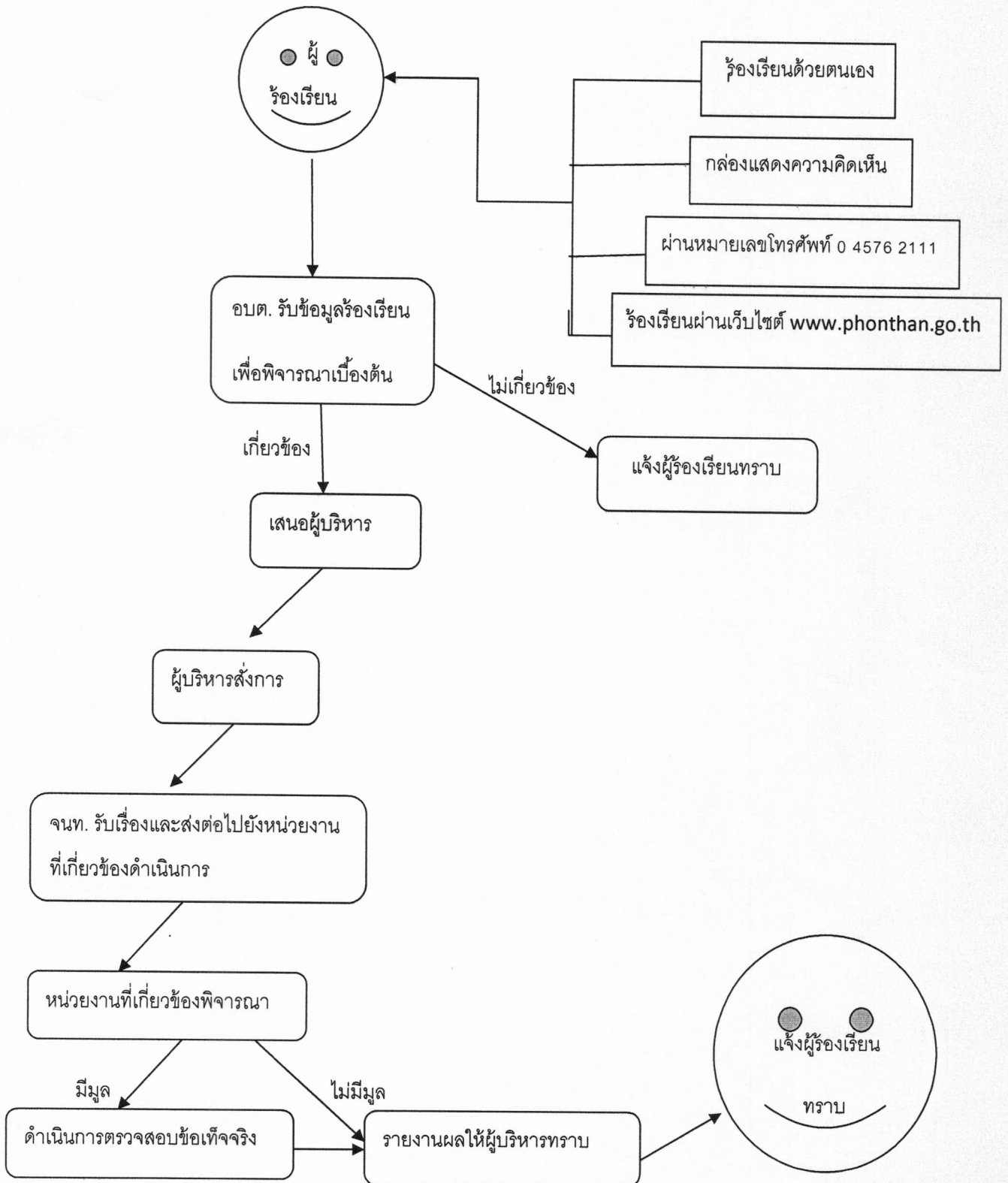
โทร. 0 4576 2111

- กล่องแสดงความคิดเห็น ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน

อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

- ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน สั่งการ และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- ผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทันและผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจพิจารณา และอนุมัติการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและพิจารณาผลตรวจสอบ
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบพร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง