



แนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเหตุการณ์ทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ผลสัมฤทธิ์เกิดต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มากเกินไป เป็นการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงาน ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจน เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่ แก่ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย จึงได้จัดทำแนวทาง ขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชยขึ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียนเหตุทุจริต / ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ข้อชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๒. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

๒. เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกแก่ผู้บริการ

๓. มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น นโยบายจังหวัดเชียงราย และ นโยบายของรัฐบาล

ขอบเขต

กระบวนการทำงานแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การ ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ

คำจำกัดความ

การจัดการเรื่องร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมเรื่องร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การขอข้อมูล
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเองช่องทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร กล้องรับความคิดเห็น เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย (facebook)
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เหตุทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง หัวหน้าสำนักงานปลัด รองปลัด อบต . ปลัด อบต . หรือ คณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย /ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ แก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประเภทเรื่องร้องเรียน	หมายถึง การจำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ประเภทหลัก

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย ถนนเทิง- เชียงราย หมู่ที่ ๕ ตำบลศรีดอนไชย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

๒. เว็บไซต์ www.sridonchai.go.th

๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๓๑๗ ๘๐๗๖

๔. โทรสารหมายเลข ๐ ๕๓๑๗ ๘๐๗๖

๕. กล้องแสดงความคิดเห็น หน้าสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย อำเภอ เทิง จังหวัดเชียงราย

/๖. จดหมาย...

๖. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) sridonchai๑๗๘๐๗๖@hotmail.com

๗. ช่องทางโซเชียลมีเดีย <https://www.facebook.com/Sridonchaisao>

๘. ศูนย์ดำรงธรรมตำบลศรีดอนไชย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

๙. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

๑๐. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย ศาลากลางจังหวัด เชียงราย ถนนแม่ฟ้าหลวง ตำบลริมกก อำเภอ เมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

๑๑. สำนักปลัดนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการร่วม ๑๑๑๑ / ไปรษณีย์ตู้ ปณ .๑๑๑๑ /PSC ๑๑๑๑ (Mobile Application) /Call center ๑๑๑๑ ๑๒. สำนักงาน ป .ป.ช. เลขที่ ๓๖๑ ถนนนนทบุรี - สนามบิน ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัด นนทบุรี ๑๑๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๒๘ ๔๘๐๐ - ๔๙

ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ/ คำชมเชย /สอบถาม/ ร้องขอข้อมูล / แจ้งเบาะแส	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเสียหายเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ ให้ความคิดเห็น คำชมเชย แจ้งเบาะแส สอบถามข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน -การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด -การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม / โครงการพัฒนา	๓-๕ วัน	เจ้าพนักงานธุรการ/สำนักงานปลัด อบต.
๒	ร้องเรียนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้นๆ	-พฤติกรรมกรรมาการให้บริการต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	นักจัดการงานทั่วไป/สำนักงานปลัด อบต.
๓	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของอบต.	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหายจากการกระทำกราดิๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียง และมีผลกระทบต่อตัวบุคคลหรือองค์กร	-ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ -เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบที่ส่อไปในทางทุจริตต่างๆ -ความไม่โปร่งใสการจัดซื้อจัดจ้าง -ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	ปลัด อบต.

/อำนาจ...

อำนาจหน้าที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ฯ

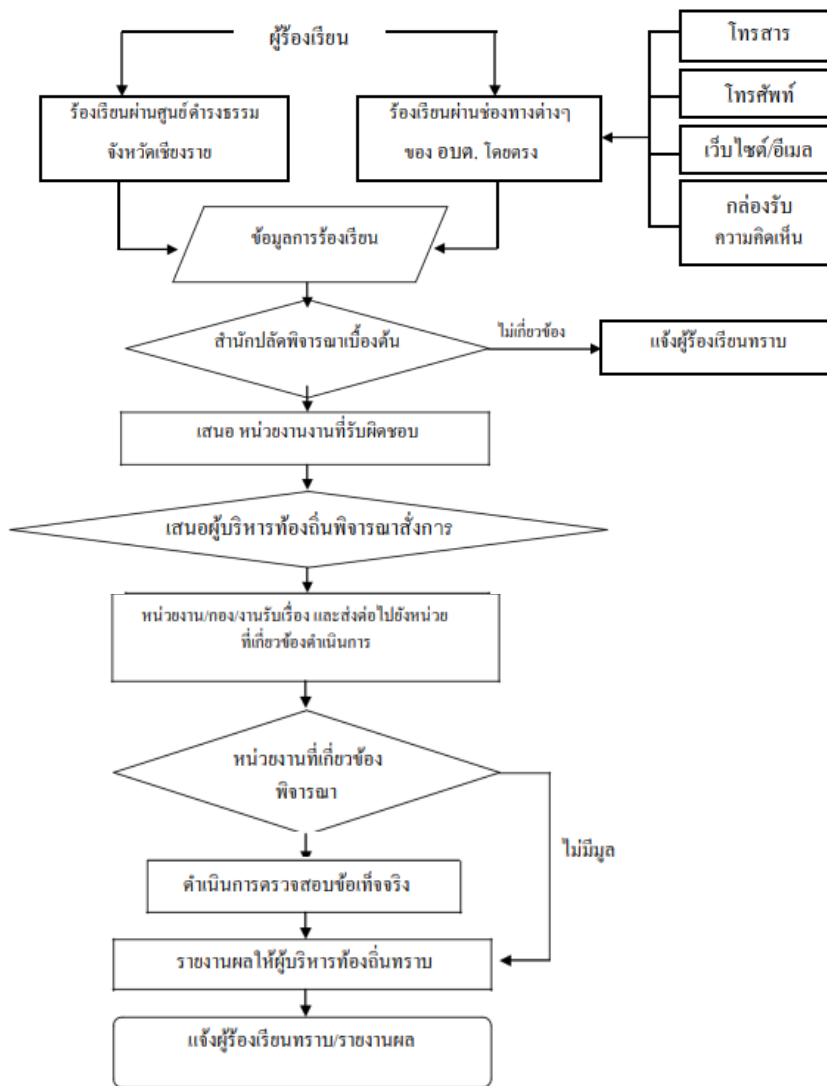
๑. ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สั่งการและพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒. ผู้บริหารท้องถิ่น และหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติ การตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลตรวจสอบ

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบพร้อมสรุปรายงานผลการ ตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา

๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



อธิบายสัญลักษณ์ เริ่มต้น/สิ้นสุด ดำเนินการ พิจารณา

แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน		ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เชียงราย ผ่านองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย และ กล้องแสดงความคิดเห็น	<pre> graph TD A[ผู้ร้องเรียน] --> B[ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ] B --> C{สำนักงานปลัด พิจารณาเบื้องต้น} C --> D[เกี่ยวข้อง] C --> E[ไม่เกี่ยวข้อง] D --> F[เสนอหน่วยงานที่รับผิดชอบ] E --> F F --> G{เสนอผู้บริหารท้องถิ่น} </pre>	-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการนั้น ๆ	ไม่เกิน ๑ วัน
๒	ตรวจรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางช่องทางต่าง ๆ		-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการนั้น ๆ	๑ วัน
๓	สำนักงานปลัด อบต. พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ -พิจารณาแล้วเป็นเรื่องเกี่ยวข้องและอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละส่วนราชการแล้วเสนอผู้บริหารพิจารณา -พิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง		-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการนั้น ๆ	๑ วัน
๔	หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อเท็จจริงเสนอผู้บริหารท้องถิ่น		-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการนั้น ๆ	๑ ชั่วโมง
๕	ผู้บริหารสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป		ผู้บริหารท้องถิ่น	๑ วัน

๖	ส่งต่อยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	รับเรื่อง/ดำเนินการ	-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการนั้น ๆ	๑ ชั่วโมง
๗	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นต่อผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาสั่งการ	พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง	หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน ๕ วัน
๘	หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณามูลความผิดแล้ว จัดทำรายงานผลเสนอผู้บริหารท้องถิ่น	มีมูล / ไม่มีมูล รายงานผู้บริหารท้องถิ่น	หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	๒ วัน
๙	แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ทราบผลดำเนินการ แนวทางการแก้ไขปัญหา	แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ/รายงานผล	-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการนั้น ๆ	๑ วัน

/คำนิยาม...

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ระเบียบส านักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
