



แนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเหตุการณ์ทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ผลสัมฤทธิ์เกิดต่อบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มากเกินไป เป็นการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และมีการประเมินผลทำให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการ บริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงาน ติดตามเร่งรัดการ ดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน แก่ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย จึงได้จัดทำแนวทาง ขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชยขึ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ข้อชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๒. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

๒. เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก แก่ผู้บริการ

๓. มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น นโยบายจังหวัดเชียงราย และนโยบายของรัฐบาล

ขอบเขต

กระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ

คำจำกัดความ

การจัดการเรื่องร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมเรื่องร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การขอข้อมูล
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองช่องทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร กล้องรับความคิดเห็น เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย (facebook)
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง หัวหน้าสำนักปลัด รองปลัด อบต . ปลัด อบต . หรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย /ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประเภทเรื่องร้องเรียน	หมายถึง การจำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ประเภทหลัก

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด 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 อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย
๖. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) sridonchai178076@hotmail.com
๗. ช่องทางโซเชียลมีเดีย <https://www.facebook.com/Sridonchaisao>
๘. ศูนย์ดำรงธรรมตำบลศรีดอนไชย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย
๙. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย
๑๐. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย ศาลากลางจังหวัด เชียงราย ถนนแม่ฟ้าหลวง ตำบลริมกก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
๑๑. สำนักปลัดนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการร่วม ๑๑๑๑ / ไปรษณีย์ตู้ ปณ .๑๑๑๑ /PSC ๑๑๑๑ (Mobile Application) /Call center ๑๑๑๑
๑๒. สำนักงาน ป.ป.ช. เลขที่ ๓๖๑ ถนนนันทบุรี - สนามบิน ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดนันทบุรี ๑๑๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๒๘ ๔๘๐๐ - ๔๘

ประเภทเรื่องร้องเรียน

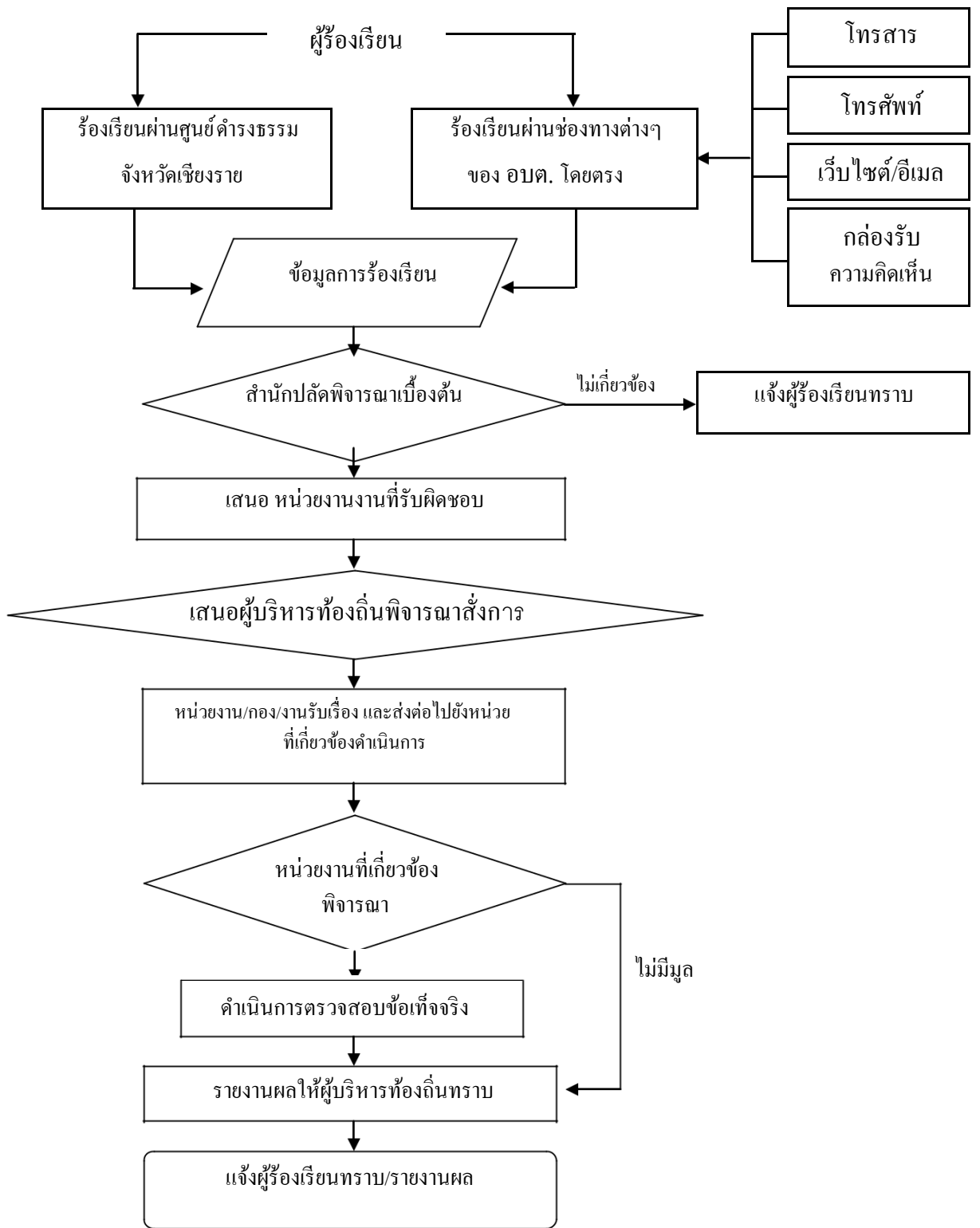
ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ/ คำชมเชย /สอบถาม/ ร้องขอข้อมูล /แจ้งเบาะแส	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเสียหาย เตือนร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ความคิดเห็น ชมเชย แจ้งเบาะแส สอบถามข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบล	-การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน -การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด -การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม /โครงการพัฒนา	๓-๕ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒	ร้องเรียนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้น ๆ	-พฤติกรรมกรให้บริการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของอบต.	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหายจากการกระทำ การใด ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียง และมีผลกระทบต่อตัวบุคคลหรือองค์กร	-ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ -เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบที่ส่อไปในทางทุจริตต่าง ๆ -ความไม่โปร่งใสการ จัดซื้อจัดจ้าง -ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
---	---	--	---	---------------------	--

อำนาจหน้าที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ฯ

๑. ผู้บริหารท้องถิ่น มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สั่งการ และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. ผู้บริหารท้องถิ่น และหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลตรวจสอบ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบพร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา
๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผล การดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

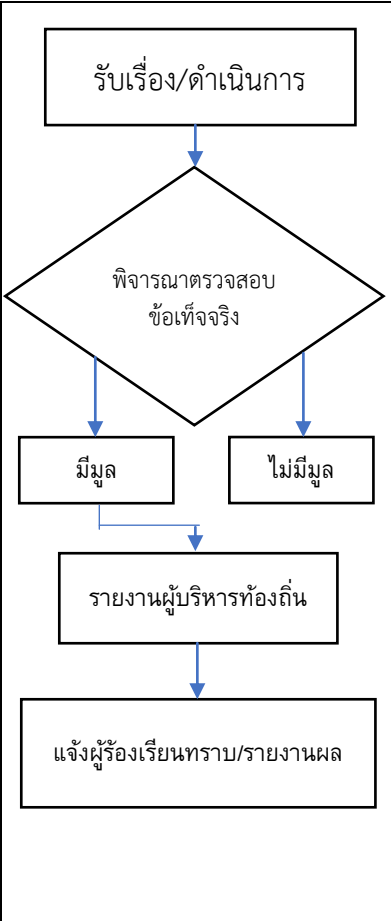
แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



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	 <pre> graph TD A[รับเรื่อง/ดำเนินการ] --> B{พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง} B --> C[มีมูล] B --> D[ไม่มีมูล] C --> E[รายงานผู้บริหารท้องถิ่น] D --> E E --> F[แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ/รายงานผล] </pre>	-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการนั้น ๆ	๑ ชั่วโมง
๗	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นต่อผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาสั่งการ		หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน ๕ วัน
๘	หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณามูลความผิดแล้ว จัดทำรายงานผลเสนอผู้บริหารท้องถิ่น		หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	๒ วัน
๙	แจ้งผู้ที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ทราบผลดำเนินการ แนวทางการแก้ไขปัญหา		-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการนั้น ๆ	๑ วัน

คำนิยาม

หน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน

หน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของ

ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง