

**แนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งการทุจริต**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง**

**หลักการและเหตุผล**

 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอดจนประสานงานติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง กองวิชาการและแผนงานจึงได้จัดทำแนวทางขั้นตอน และกระบวบการจัดการ ข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ขึ้น

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

1. ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

2. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

2. เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการ ประสานงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก แก่ผู้รับบริการ

3. มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น นโยบายจังหวัดปราจีนบุรี และนโยบายรัฐบาล

- 2 -

**ขอบเขต**

 กระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบ เรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

**คำจำกัดความ**

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อยังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ช่องทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางกล่องรับความคิดเห็น และทางเว็บไซต์

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

 **ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน** หมายถึง หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตาม เรื่องร้องเรียน

**ประเภทเรื่องร้องเรียน** หมายถึง การจำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็น 3 ประเภทหลัก

**ช่องทางการร้องเรียน**

 1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ตำบลหนองแสง อำเภอประจันตคามจังหวัดปราจีนบุรี 25230

 2. เว็บไซต์ www.nongsang.go.th

 3. โทรศัพท์หมายเลข 037-218439

 4. กล่องแสดงความคิดเห็น หน้าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง

- 3 -

**ประเภทเรื่องร้องเรียน**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเภท** | **นิยาม** | **ตัวอย่างเป็นรูปธรรม** | **ระยะเวลาดำเนินการ** | **ผู้รับผิดชอบ** |
| **1** | ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถาม/ ร้องขอข้อมูลเบาะแส | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนะแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/แจ้งเบาะแส/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลจาก อบต.หนองแสง | - การเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการประชาชน- การยกย่องชมเชยใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด- การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม/โครงการพัฒนา อบต.หนองแสง | 3 - 5 วัน | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| **2** | ร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานใน อบต.หนองแสง | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก กองงาน โรงเรียน | - พฤติกรรมการให้บริการงานต่าง ๆของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน | ไม่เกิน 15 วันทำการ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| **3** | ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของ อบต.หนองแสง | ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหายจาการกระทำการใด ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด- เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียง และมีผลกระทบต่อ อบต.หนองแสง | - ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่- เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบที่ส่อไปในทางทุจริตต่าง ๆ-ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง- ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล | ไม่เกิน 15 วันทำการ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |

**อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนฯ**

**อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนฯ**

 1. ผู้บริหารท้องถิ่น มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน สั่งการ และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไชปัญหาเรื่องร้องเรียน

 2. ผู้บริหารท้องถิ่น และผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลตรวจสอบ

 3. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบพร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา

 4. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการ เรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

- 4 -

**แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน**

โทรสาร

ผู้ร้องเรียน

โทรศัพท์

ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆของ อบต.หนองแสง โดยตรง

ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี

เว็บไซต์/อีเมล

ข้อมูลการร้องเรียน

กล่องรับความคิดเห็น

สำนักปลัด พิจารณาเบื้องต้น

 ไม่เกี่ยวข้อง

แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

เสนอ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

เสนอผู้บริหารท้องถิ่น พิจารณาสั่งการ

หน่วยงาน/กอง/งาน รับเรื่อง และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

 ไม่มีมูล

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

รายงานผลให้ผู้บริหารท้องถิ่น ทราบ

แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ/รายงานผล

 - 5 -

**แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอน** | **ผังกระบวนการ** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ระยะเวลา** |
| 1 | ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี หรือร้องเรียนผ่านสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง และกล่องแสดงความคิดเห็น |  ผู้ร้องเรียน | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนัก กอง งาน | ไม่เกิน 1 วัน |
| 2 | ตรวจรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางช่องทางต่าง ๆ | ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนัก กอง งาน | 1 วัน |
| 3 | กองวิชาการและแผนงาน พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน - หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละสำนัก กอง งาน ศพด. แล้วเสนอผู้บริหารพิจารณา - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง  | สำนัก กอง งาน ไม่เกี่ยวข้องเกี่ยวข้อง | - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของแต่ละสำนัก กอง งาน-หัวหน้าสำนัก-ผู้อำนวยการกอง | 1 ชั่วโมง |

- 6 -

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอน** | **ผังกระบวนการ** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ระยะเวลา** |
|  4 | หน่วยงานที่รับผิดชอบ จัดทำบันทึกให้ความเห็นเสนอผู้บริหารท้องถิ่น  | เสนอ หน่วยงานที่รับผิดชอบ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนัก กอง งาน  | 1 ชั่วโมง  |
|  5 | ผู้บริหารสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป  |  เสนอผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาสั่งการ  | ผู้บริหารท้องถิ่น |  1 วัน |
|  6 | ต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป  | รับเรื่อง / ดำเนินการ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนัก กอง งาน | 1 ชั่วโมง  |
| 7 | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอให้ความเห็นให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ | ไม่เกี่ยวข้องมีมูลพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง  | หัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการกอง ที่เกี่ยวข้อง | ไม่เกิน 3 - 5 วัน |
| 8 | หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณามูล ความผิดแล้วจัดทำบันทึกรายงานผลเสนอหัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการลงนามนำเรียนผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อทราบ | รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ | หัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการกอง ที่เกี่ยวข้อง | 1 - 2 วัน |
| 9 | ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเพื่อทราบต่อไป | รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนัก กอง งาน | ไม่เกิน 1 วัน |

- 7 -

**คำนิยาม**

• “เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน • “เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

**กฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง