**มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**



**องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวุ้ง**

**อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี**

**แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน**

**องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวุ้ง**

**๑. เหตุผลความจำเป็น**

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และพระราชกฤษฏีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๑๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วยทั้งนี้อาจแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ ของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานและการพัฒนาองค์กรสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวุ้งได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน จึงได้ขัดทำแนวทางการบริหารรจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก เพื่อให้บุคลากรได้รับทราลและถือปฏิบัติอันจะทำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**๒. วัตถุประสงค์**

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้ทราบถึงขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

๒.๒ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อสอดคล้องกับข้อกำหนดและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๓ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวุ้ง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

**๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ**

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวุ้ง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. กองช่าง รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป
2. สำนักงานปลัด งานบริหารงานบุคคล รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวุ้ง

**๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน**

**ประเภทข้อร้องเรียน**

1. เรื่องร้องเรียนทั่วไป
2. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวุ้ง

-๒-

**ช่องทางการร้องเรียน**

1. ยื่นเรื่องด้วยตนเอง
2. หนังสือร้องเรียน
3. ผ่านระบบ Internet ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวุ้ง

**หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน**

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

* วัน เดือน ปี
* ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล์ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
* ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือ

เสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวุ้ง ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

* ระบุ เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

1. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือ

หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ

เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวุ้ง

1. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ

ตรวจสอบ สือบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑) ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

**ระดับความรุนแรงของปัญหาและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน**

ระดับ ๔ : ด่วนมาก ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๒๔ ชั่วโมง

ระดับ ๓ : ด่วน ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๗ วัน

ระดับ ๒ : ปานกลาง ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๓๐ วัน

ระดับ ๑ : ไม่ด่วน ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๑๘๐ วัน

ระดับ ๐ : ไม่มีผลกระทบ ไม่ต้องดำเนินการ

**การตอบข้อร้องเรียน**

1. ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลัง

จากได้รับเรื่องร้องเรียนมา

1. ตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตาม

ระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่อง

การตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้ตอบโดยทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทาง

อื่นใดตามที่เหมาะสม