



แนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชรพัฒนา

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการ บริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงาน ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหาร จัดการเรื่องร้องเรียน แก่ประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชรพัฒนา กองวิชาการและแผนงาน จึงได้จัดทำแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชรพัฒนา ขึ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

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

๒. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชรพัฒนา มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

๒. เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก แก่ผู้รับบริการ

๓. มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น นโยบายจังหวัดโคกเพชรพัฒนา และนโยบายรัฐบาล

ขอบเขต

กระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทาง ต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

คำจำกัดความ

การจัดการเรื่องร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชรพัฒนา ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ช่องทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางกล่องรับความคิดเห็น และทางเว็บไซต์
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกอง หรือ คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียน ประเภทเรื่องร้องเรียน หมายถึง การจำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ประเภทหลัก

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงานสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชรพัฒนา อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ที่หมายเลข ๐๔๔- ๘๕๙ ๒๑๑
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สายด่วน ทางโทรศัพท์ที่หมายเลข ๐๔๔- ๘๕๙ ๒๑๑
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ www.phetpattana.go.th
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือแสดงความคิดเห็นได้ที่ตู้ แสดงความคิดเห็นร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชรพัฒนา

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คาชมเชย สอบถาม/ร้องขอ ข้อมูลแจ้งเบาะแส	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ ข้อคิดเห็น/ชมเชย/แจ้ง เบาะแส/สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูลจาก อบต.	๓-๕ วัน	รับผิดชอบจัดการ เรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ผู้รับ
๒	ร้องเรียนการ ให้บริการของ หน่วยงานใน อบต.	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ต่างๆ ที่อยู่ในความ รับผิดชอบของ สำนัก	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	รับผิดชอบจัดการ เรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ผู้รับ
๓	ร้องเรียน เจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานของ อบต.	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เสียหายจากการกระทำ การใดๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัด -เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียชื่อเสียง และมี ผลกระทบต่อ อบต.	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	รับผิดชอบจัดการ เรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ผู้รับ