

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินจึงดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น

๑ เจ้าหน้าที่ พนักงาน ลูกจ้างและบุคลากรที่ทำงานภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหิน เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน

๒ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหิน มีดังนี้

๒.๑ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหิน เลขที่ ๙/๔ หมู่ที่ ๙ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหิน อำเภอเก้าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๒๓๐

๒.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหิน (www.kaodin.go.th)

๒.๓ ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหิน <https://m.facebook.com/kaodin.go.th>

๒.๔ ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องราวร้องเรียนฯ

๓ ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องเรียน มีดังนี้

๓.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๒ แล้ว จะดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหิน ภายใน ๑๕ วันทำการ (กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เร่งด่วน จะดำเนินการโดยเร็วที่สุดแต่ไม่เกิน ๓ วันทำการ) และเมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินพิจารณาและสั่งการแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินจะส่งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

๓.๒ การกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ จะพิจารณาถึงความซับซ้อนของเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๑) กรณีเรื่องปกติ ไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ โดยตามปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือประสานแก้ไข ปัญหาได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อยหรือเรื่องทั่วไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบสามารถ ดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณสุขโรค เป็นต้น จะ กำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา โดยองค์การบริหารส่วนตำบล เขาหินจะรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๒๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์

๒) กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ การรวมกลุ่มร้องเรียนของ มวลชน เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ เจ้าหน้าที่รัฐ เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้อง

วิเคราะห์ถ่วงถ่วงและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เรื่องที่ไม่สามารถประสานงาน การดำเนินการแก้ไขปัญหาได้โดยวิธีปกติ จะกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยรายงานต่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน ๔๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งนี้หากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีความซับซ้อนมาก องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาดินจะพิจารณาขยายระยะเวลาการ ดำเนินการเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสม

๓.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วหรือปัญหาตามข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขแล้ว จะเสนอเรื่องให้นายกองค์กรบริหารส่วนตำบลเขาดินพิจารณาสั่งยุติเรื่อง หรือ ดำเนินการเพิ่มเติม ตามที่เห็นสมควร พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้เพื่อทราบ

๔ การรายงานผลการดำเนินการ องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาดิน จะสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณา ของนายกองค์กรบริหารส่วนตำบลเขาดิน ดังนี้

๔.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญและภาพประกอบ (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๔.๓ ความเห็นของหน่วยงานและเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่องหรือดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผลประการใด ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหา)

(นายวัฒนกร ผิวผ่อง)

นายกองค์กรบริหารส่วนตำบลเขาดิน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

