



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก
เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก

.....
ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่อง ข้อร้องทุกข์ร้องเรียน โดยเป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก ให้เอื้อต่อการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก ให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามทุจริต จึงเห็นสมควรให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง รวมถึงนายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบล และประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก

“ทุจริต” หมายความว่า เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองและผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่บุคลากรปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างไร ในตำแหน่งหรือหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งอื่นใด หรือปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างไรในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือมีหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้ อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“การจัดซื้อจัดจ้าง” หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้างเช่า”

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียน เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก

“การตอบสนองข้อร้องเรียน” หมายความว่า การดำเนินการ การตรวจสอบ การแสวงหาข้อเท็จจริง หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามกฎหมายระเบียบต่างๆ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล หรือความก้าวหน้าของการดำเนินการดังกล่าวภายในระยะเวลาสิบห้าวันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-mail ติดต่อผู้ร้องเรียน จะพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนสิ้นสุดลงทันทีใน

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรในเรื่องดังต่อไปนี้

๓.๑.๑.๑ กระทำการทุจริตหน้าที่ราชการ

๓.๑.๑.๒ กระทำความผิดต่อหน้าที่ราชการ

๓.๑.๑.๓ ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องถือปฏิบัติ

๓.๑.๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๓.๑.๑.๕ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกลั่นแกล้งและสร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานหลักฐานที่แน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อ นามสกุล และที่อยู่ผู้ร้องเรียน

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว

๓.๒.๔ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ระบุวัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่ร้องเรียนผ่านตัวรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนมิได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน

๓.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงได้ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก ตั้งอยู่ที่เลขที่ ๙๙/๙ หมู่ ๘ ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๐๐๐ หรือส่งเรื่องร้องเรียนได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก

๓.๕.๒ ส่งข้อร้องเรียนออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้ที่เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก URL: <https://www.sawantok.go.th/home> หรือการร้องเรียน ทุจริต URL: <https://www.sawantok.go.th/contact๓.php> หรือการร้องเรียน ร้องทุกข์ URL: <https://www.sawantok.go.th/contact๔.php> หรือทางช่องทาง Facebook : ประชาสัมพันธ์ อบต.นครสวรรค์ตก

ข้อ ๔ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บริหารท้องถิ่น ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

๔.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้บริหารท้องถิ่นว่าการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อผู้บริหารท้องถิ่นสั่งยุติเรื่อง

๔.๕ ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔.๖ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้บริหารท้องถิ่น ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๕ การกำกับติดตามข้อร้องเรียน

๕.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวันทำการ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามรถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๕.๒ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก ให้ดำเนินการดังนี้

๕.๒.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบทันทีโดยเร็ว และให้ถือเป็นที่สุดกระบวนการกำกับติดตาม และการตอบสนองข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก

๕.๒.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ กรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ ให้ถือว่าเป็นที่สุดกระบวนการกำกับติดตาม และการตอบสนองข้อร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายจำลอง พรหมหนองไคก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ตก