หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลจึงดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลขึ้น มีหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานดังนี้

๑ เจ้าหน้าที่ พนักงาน ลูกจ้างและบุคลากรที่ทำงานภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาและความต้องการข้อเสนอแนะของประชาชน

๒ ช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล มีดังนี้

๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๒.๒ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๕๖๒๗๘๑๕๙

๒.๓ ทางจดหมายถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล เลขที่ ๘๑ หมู่ที่ ๓ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๓๐

๒.๔ ทางอินเตอร์เน็ต ได้แก่ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล ในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล (www.sratale.go.th.)

๓ ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้

๓.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๒ แล้ว จะดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล ภายใน ๑๕ วันทำการ (กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเร่งด่วน จะดำเนินการโดยเร็วที่สุดแต่ไม่เกิน ๓ วันทำการ) และเมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลพิจารณาและสั่งการแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลจะส่งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๒ การกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ จะพิจารณาถึงความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) กรณีเรื่องปกติ ไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยตามปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือประสานแก้ไขปัญหาได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อยหรือเรื่องทั่วไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภค เป็นต้น จะกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา โดยองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลจะรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๒๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์

๒) กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ การรวมกลุ่มร้องเรียนของมวลชน เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้อง

วิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เรื่องที่ไม่สามารถประสานงานการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้โดยวิธีปกติ จะกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา โดยรายงานต่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน ๔๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งนี้หากเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์มีความซับซ้อนมาก องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลจะพิจารณาขยายระยะเวลาการดำเนินการเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสม

๓.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วหรือปัญหาตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขแล้ว จะเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลพิจารณาสั่งยุติเรื่อง หรือดำเนินการเพิ่มเติม ตามที่เห็นสมควร พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้เพื่อทราบ

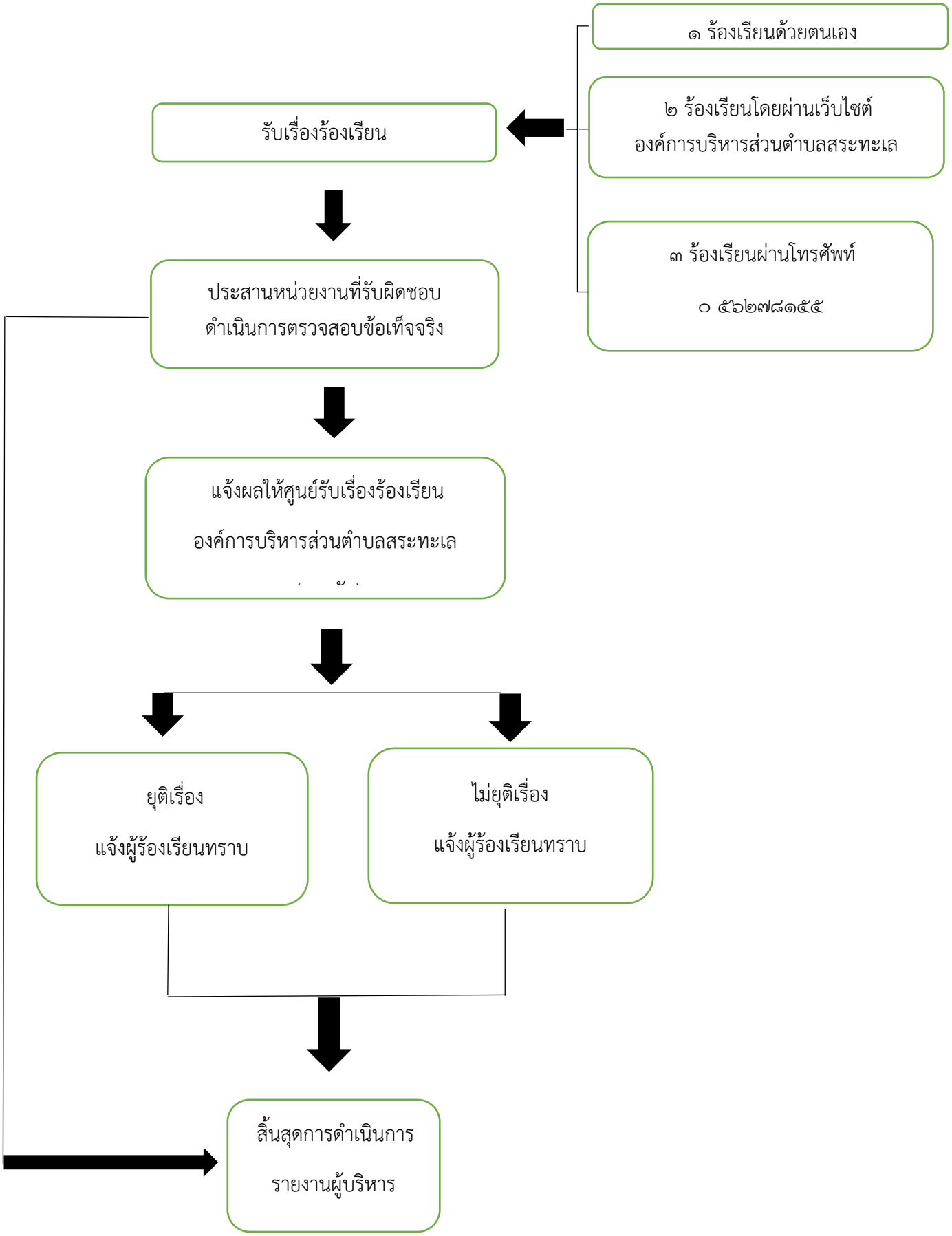
๔ การรายงานผลการดำเนินการ องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล จะสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล ดังนี้

๔.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญและภาพประกอบ (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๔.๓ ความเห็นของหน่วยงานและเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่องหรือดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผลประการใด ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหา)

(นายรุ่งโรจน์ ฤทธิ์เต็ม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต