



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด

๑. เหตุผลความจำเป็น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับผลแจ้งการพิจารณาโดยรวดเร็ว

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

เพื่อให้การบริหารงานและการพัฒนาองค์กรสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิดได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ทั้งนี้จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและถือปฏิบัติ อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑.) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้ทราบถึงขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

๒.) เพื่อให้ได้ความมั่นใจว่า กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

๓.) เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด

๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

➤ ประเภทข้อร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด

➤ ช่องทางการร้องเรียน

๑. ยื่นเรื่องด้วยตนเอง

๒. หนังสือร้องเรียน

๓. ยื่นผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด

➤ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย

- ระบุเอกสาร พยานวัตถุหรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ

๓. เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด

๔. ข้อเรียนร้องที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑. นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

➤ การตอบข้อร้องเรียน

๑. ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมา

๒. ตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณา หรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่อง

การตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้ตอบโดยทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่นใดตามความเหมาะสม