

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน โดยฝ่ายกฎหมายและคดี เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้ คือ

- 1) กำหนดวิธีการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม กำหนดแผนภูมิการทำงาน(Flow Chart) จัดทำผังกระบวนการ กำหนดบทบาทความรับผิดชอบของคณะทำงาน และกำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน มอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้เหมาะสม
- 2) การติดตามเรื่องร้องเรียนและระบบให้ผู้ร้องเรียนติดตามผลได้ด้วยตนเอง
- 3) การแจ้งผลเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมีประสิทธิภาพ
- 4) มีมาตรการที่ต้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนภายใน 15 วัน
- 5) มีการรายงานผลการดำเนินการหรือความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน
- 6) รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบผ่านทางเว็บไซต์หรือสื่ออื่น ๆ
- 7) การกำหนดช่องทางการร้องเรียนการทุจริต - จัดจ้าง
- 8) การกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการ ทุจริต - จัดจ้าง
- 9) การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริต - จัดจ้าง ให้ผู้ร้องทราบ
- 10) มีระบบการแจ้งเบาะแสการทุจริต
- 11) มีระบบการคุ้มครองผู้ให้เบาะแสการทุจริต
- 12) เปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กิจกรรมการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน

1. **ชื่อกิจกรรม :** กิจกรรมการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน

2. **หลักการและเหตุผล/ความเป็นมา**

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน เป็นหน่วยงานภาครัฐที่เน้นการให้บริการประชาชน และมีเป้าหมายให้มีการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานด้านบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนลดความเหลื่อมล้ำของสังคม เห็นควรจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลคอนหันเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อไว้สำหรับรับเรื่องราวเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนต่างๆ

3. **วัตถุประสงค์**

3.1 เพื่อรับทราบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ และจะได้แก้ไขปัญหานั้นได้อย่างถูกต้อง หรือนำมาเป็นข้อมูลในการทำแผนงาน โครงการแก้ไขปัญหาคต่อไป

3.2 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน

3.3 เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของสังคมประชาชนในพื้นที่เข้าถึงการรับบริการได้อย่างทั่วถึง

4. **เป้าหมาย/ผลผลิต**

ให้บริการรับเรื่องราวเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว หรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย และมีความ

แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม และมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหา และผลกระทบใดๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาได้

5. พื้นที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น

6. วิธีดำเนินการ

6.1 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลคอนหัน มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.2 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบช่องทางในการร้องทุกข์/ร้องเรียน

6.3 นำเรื่องเสนอคณะผู้บริหารพิจารณาสั่งการเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง/ส่งต่อเรื่องให้กับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เพื่อแก้ไขปัญหาตามความจำเป็นและเร่งด่วน

6.4 แจ้งผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องทราบ

7. ระยะเวลาดำเนินการ

ให้บริการในวัน เวลาราชการวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น. โดยช่องทางร้องทุกข์/ ร้องเรียน ดังนี้

7.1 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน

7.2 ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-4345-0005 ทางโทรสารหมายเลข 0-4345-0005

7.3 ทางเว็บไซต์ www.donhun.go.th

7.4 ทางไปรษณีย์

8. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

9. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน

10. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

10.1 มีสถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำสัปดาห์/ประจำเดือน ทำให้เห็นว่าประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลสังคม และการอยู่ร่วมกัน แสดงให้เห็นถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน

10.2 สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์

10.3 แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

อบต.ดอนหัน มีช่องทางให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้โดยสะดวก

มาตรการกำหนดขั้นตอน/กระบวนการเรื่องร้องเรียน

1. ชื่อมาตรการ : มาตรการกำหนดขั้นตอน/กระบวนการเรื่องร้องเรียน

2. หลักการและเหตุผล/ความเป็นมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้นเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้

คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

3.2 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3.3 เพื่อให้มั่นใจว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

4. เป้าหมาย/ผลผลิต

ประชาชนตำบลคอนหัน ได้รับการแก้ไขปัญหากรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน ดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลาที่กำหนด

5. พื้นที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อำเภอเมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น

6. วิธีการดำเนินการ

6.1 แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- จัดตั้งศูนย์ / จุดรับซื้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

- แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

6.2 กำหนดช่องทาง ตรวจสอบ และระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสาน
 หาทางแก้ไขปัญหาจากช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้งประกาศเผยแพร่/กระบวนการเรื่องขั้นตอนร้องเรียนให้
 ประชาชนได้รับทราบ

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.คอนหัน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.คอนหัน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 043 450 005	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

6.3 จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่
 หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึก
 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

6.4 ประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

6.4 ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และจัดระบบให้ผู้ร้องเรียนติดตามผลได้ด้วยตนเอง

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

6.5 รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

7. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เป็นต้นไป

8. งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

9. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น

10. วัตถุประสงค์

10.1 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนในตำบล คอนหัน

10.2 การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

10.3 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

10.4 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด