



**มาตรการจัดการ**

**เรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า**

**อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา**

**สำนักปลัด**

**องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า**

**แนวทางการบริหารจัดการกรณีบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลของทางราชการ และแนวทางการบริการจัดการเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า**

**แนวทางการบริการจัดการเรื่องร้องเรียน**

**องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า**

**อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา**

....................

**๑. เหตุผลความจำเป็น**

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตร ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานและการพัฒนาองค์กรสอดคล้องกับหลักการธรรมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า ได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ทั้งนี้ จึงได้จัดทำแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและถือปฏิบัติอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**๒. วัตถุประสงค์**

๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้ทราบถึงขั้นตอน และแนวทางที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

๒) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๓) เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒

**๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ**

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. สำนักงานปลัด รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป
2. สำนักงานปลัด งานการเจ้าหน้าที่ งานนิติการ รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

**๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน**

**⦁ ประเภทเรื่องร้องเรียน**

1. เรื่องร้องเรียนทั่วไป
2. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า

**⦁ ช่องทางการร้องเรียน**

1. ยื่นเรื่องด้วยตัวเอง
2. หนังสือร้องเรียน
3. ผ่านระบบ Internet ทางเว็บไซต์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า

**⦁ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน**

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพและต้องมี

* วัน เดือน ปี
* ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล์ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้
* ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
* ระบุ เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

1. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า
3. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑) นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๓

**⦁ ระดับความรุนแรงของปัญหาและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน**

**ระดับ ๔ : ด่วนมาก** ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๒๔ ชั่วโมง

**ระดับ ๓ : ด่วน** ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๗ วัน

**ระดับ ๒ : ปานกลาง** ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๓๐ วัน

**ระดับ ๑ : ไม่ด่วน** ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๑๘๐ วัน

**ระดับ ๐ : ไม่มีผลกระทบ** ไม่ต้องการดำเนินการ

⦁ การตอบข้อร้องเรียน

1. ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมา
2. ตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่อง

การตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้ตอบโดยทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางอื่นใดตามที่เหมาะสม

**หมายเหตุ :** อ้างอิงข้อมูลจากมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

....................................................