แนวทางปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

โทร-043-306130

โทร 043-306150

https://www.khnlocal.go.th/

คำนำ

ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 การจัดตั้งศูนย์ศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร และการปฏิบัติงานของส่วนราชการสามารถบริการให้กับประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ขึ้นตามคำสั่งที่ 67/2564 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2563 เพื่อสนองนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/การทุจริตยุติด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

1. หลักการและเหตุผล ๑
2. วัตถุประสงค์ ๑
3. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ๑
4. สถานที่ตั้ง ๑
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑
6. คำจำกัดความ 2
7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/การทุจริต 3
8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5
9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ 5
10. ขั้นตอนการดำเนินการ 5
11. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/การทุจริต 7
12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๗
13. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือทราบ 8

1. แบบฟอร์มคำร้อง 9

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น**

**1. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทาง

ปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการ

ร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

**2.วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

๑.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบล

แคนเหนือ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.เพื่อให้มั่นในว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่

กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

เพื่อเป็นการบริการประชาชนในด้านกฎหมาย เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการ

โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมือที่ดี อาศัยให้บริการ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖ ) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหาร ส่วนตำบลแคนเหนือขึ้น

**3.สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่เลขที่ 88 หมู่ที่ 4 ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

**4.หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/การทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่อง

ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

-2-

**5.คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ - ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ /เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/

เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

\*หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกอย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายถึงความรวมถึงองค์กรอิสระ องการมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*เจ้าหน้าที่รัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้แต่งตั้งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงาน ของรัฐ

-บุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

-ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

-ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

-ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

-ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการ ของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

การจัดการข้องร้องเรียน -มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนการทุจริต -ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การทุจริต /ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน -ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

เจ้าหน้าที่ -เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน -แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภท คือ เช่น

-ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

-การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

-การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับร้องเรียน/การทุจริต หรือระบบการรับคำร้องเรียน มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

-3-

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/การทุจริตได้ผ่านช่องทางการ

ร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา

การจัดการเรื่องร้องเรียน กระบวนการที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้

ให้ได้รับการแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**6.ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต**

-ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

- ผ่านทางเฟสบุ๊คของหน่วยงาน

-ผ่านทางอีเมล์ของหน่วยงาน

-ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ 043-306130-043306150

-ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ 88 หมู่ที่ 4 ตำบลแคนเหนือ

อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

-ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

-ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่

จังหวัดขอนแก่น

-4-

**7.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/การทุจริต**

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

แผนผังขั้นตอนดำเนินการจัดการ

เรื่องร้องเรียน/การทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

เรื่องร้องเรียน

คำร้องทั่วไป จดหมายร้องเรียน

หนังสือจังหวัด/อำเภอ

เรื่องร้องเรียน

จากเว็บไซต์ อบต.

องค์การบริหารส่วน

ตำบลแคนเหนือ

ทะเบียนหนังสือรับ

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

ภายใน 1 นาที

ทะเบียนหนังสือรับเรื่องร้องเรียน

ของศูนย์รับเรื่องราวการทุจริต

ภายใน 1 นาที

แจกจ่ายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ

ภายใน 3 นาที

คำร้อง/หนังสือที่ต้องพิจารณา

/ขอความเห็นชอบให้ส่งผ่านระบบธุรการปกติ

คำร้องทั่วไป

ส่งหน่วยงานโดยตรง

คำร้องที่ต้องพิจารณา

วินิจฉัย และขอความเห็นชอบ

-เสนอตามลำดับขั้น

-ดำเนินการแก้ไข

-รายงานผลผู้บังคับบัญชาทราบ

-แจ้งผู้ร้องเป็นหนังสือเพื่อทราบ

ภายใน 1 วัน

คำร้องทั่วไป

-ดำเนินการแก้ไขปัญหา รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบตามวิธีเหมาะสม

ภายใน 1 วัน

-5-

**8.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

8.1การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.2 จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต ของหน่วยงาน

๘.3 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.4 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือในทราบเพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

**๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ** | **ระยะเวลาให้บริการ** | **ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ** | **หมายเหตุ** |
| -รับเรื่องการทุจริตร้องเรียน  ทุกช่องทาง  -ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ  ในส่วนตรวจสอบพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ | ๑ วันทำการ | องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ  อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น |  |
| -หน่วยงานผู้รับผิดชอบสำรวจตรวจสอบภารกิจและสั่งการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อน | ๒ วันทำการ | องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ  อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น |  |
| -ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน | 7 วันทำการ |  |  |

**10.ขั้นตอนการดำเนินการ**

10.1 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

10.1.1 กรณีการทุจริต/ร้องเรียน ด้วยวาจา/โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/การทุจริตทั่วไป

**กรณีด้วยวาจา** ( มาด้วยตัวเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจมาด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/การทุจริตทั่วไป และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน

**หมายเหตุ**  นายก อบต. แคนเหนือ อาจพิจารณาให้รับภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป ( ถ้าสามารถแจ้งได้)

**กรณีโทรศัพท์**  ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/การทุจริตทั่วไป **หาก**ผู้ร้องไม่

ยินยอมให้ ข้อมูล **มิให้รับ** เรื่องการทุจริต/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา ( เพื่อคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล/นิติบุคคล

ผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

-6-

10.1.2 กรณีการร้องเรียน/การทุจริตเป็นหนังสือ ( ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนการทุจริต พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/การทุจริตแทนผู้ต้องแนบในมอบอำนาจด้วย

10.1.3 กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กร ที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ตรวจสอบ/ ดำเนินการ(หนังสือ/สื่ออิเล็คทรอนิคส์/อื่นๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ 10.2 ดังต่อไปนี้

10.2 การลงทะเบียนรับเรื่องราวการทุจริต/ร้องเรียน

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ได้ดำเนินการตามข้อ 10.1 แล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

10.2.1 เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่อง/ ขอคามเห็นจากผู้บังคับบัญชา เพื่อสั่งการ/ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานเจ้าของเรื่องมาตรวจสอบแก้เบื้องต้น ภายในเวลาไม่เกิน 7 วัน หากเป็นเรื่องสำคัญฯ/เร่งด่วนให้พิจารณาดำเนินการโดยทันที

10.2.2 เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ

นายก อบต.แคนเหนือ อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี

(1)เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยาน หรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้งให้ตรวจสอบได้

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็นเหตุผลเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น ก่อนดำเนินการเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ พิจารณาสั่งการต่อไป

10.3 การพิจารณา เรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ 10.2 แล้ว ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือพิจารณาวินิจฉัย โดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าผู้ร้องเรียน/การทุจริตที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่มรความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงานใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ หรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะที่กำหนดไว้เป็นแนวทางพิจารณามอบหมาย

10.3.1 เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้ผู้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

10.4 การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต ให้ผู้ร้อง

ให้ศูนย์ร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ แจ้งเรื่องร้องเรียน/การทุจริต พร้อมผลการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ที่มอบหมายให้เจ้าหน้าที่คณะทำงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน 7 วัน ทำการนับแต่ได้รับเรื่อง โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์ หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธรการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นเฉพาะแล้ว

-7-

**11.วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/การทุจริต**

11.1 ให้เจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานดำเนินการตรวจข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสาร พยานบุคคลและพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต นั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง ( ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/การทุจริตนั้นอย่างชัดเจน แล้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ พร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา

11.2 การตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีที่ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างพอเพียง รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือพยานหลักฐานอย่างพอเพียง ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งที่เกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณา

11.3 การพิจารณาเรื่องร้องเรียน/การทุจริต เจ้าหน้าที่ หรือคณะทำงานพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องเรียน/การทุจริต

11.4 คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณา พร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลพินิจ

11.5 ให้ศูนย์ร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้อง/ทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วันทำการ

**หมายเหตุ** กรณีผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณายังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลาในกำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

ในการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน/การทุจริตโดยทำหนังสือประทับตรา และกำหนดติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต ออกเป็นระยะดังนี้

1. **เตือนครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 30 วัน**
2. **เตือนครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ 1**
3. **เตือนครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 7 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ 2**

**12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

- กรณีการขอข้อมูลข่าสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-8-

**๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ที่ทำการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน รายงานให้ที่ทำการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ทราบเมื่อสิ้นปีงบประมาณ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

**๑๔. แบบฟอร์ม**

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวการทุจริต

**๑๕. จัดทำโดย**

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

- เบอร์โทรศัพท์ 0๔๓-๓0๖๑๓0 043-306150

-9-

**คำร้องทั่วไป**

เขียนที่.............ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

วันที่............เดือน.............................พ.ศ...............................

**เรื่อง...................................................................................**

**เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ**

**ข้าพเจ้า.......................................................................อายุ..............ปี สัญชาติ.....................**

**เชื้อชาติ.......................ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่..............................หมู่ที่.........................ตำบล...................................**

**อำเภอ.....................................จังหวัด......................................เบอร์โทร.................................................................**

**มีความประสงค์……………………………………………………………………………………………………………………………………….**

**....................................................................................................................................................................................**

**...................................................................................................................................................................................**

**ตั้งแต่วันที่..............................................เดือน...................................................พ.ศ. ..... ............. ..............เป็นต้นไป**

**จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา**

**ขอแสดงความนับถือ**

**(ลงชื่อ)…………………………………….....ผู้ยื่นคำร้อง**

**(……………………………………….)**

**(ลงชื่อ)……………………………………..เจ้าหน้าที่**

**(……………………………………….)**

**วันที่......................................................... คำสั่ง**

**เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ …………………………………………………......**

**……………………………………………………….. …………………………………..………….……..**

**………………………………………………………..**

**(ลงชื่อ)………………………………………………………… (ลงชื่อ)…………………………….…………………………**

**ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ**

**วันที่............................................................. วันที่............................................................**