

แนวทางการปฏิบัติการจัดการ

เรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์

แจ้งเบาะแส/ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ
อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี



ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ผู้รับชอบในการจัดการข้อร้องเรียน ประพฤติมิชอบ

- ๑.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ
- ๑.๒ การจัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริต
- ๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ และคณะทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๔ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อสะดวกในร่วมประสานงาน และให้ความช่วยเหลือ ทันท่วงทีเหตุการณ์

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน และร้องทุกข์

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริง / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง โดยมีช่องในการร้องเรียน / ร้องทุกข์

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	การตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
- ด้วยตนเอง	เมื่อมีการร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ดำเนินการภายใน ๑ วัน	
- ผ่านเว็บไซต์	จันทร์ , พุธ , ศุกร์	ดำเนินการภายใน ๑ วัน	
- ทางโทรศัพท์ ๐๔๕๒๑๐๕๙๗	จันทร์ , พุธ , ศุกร์	ดำเนินการภายใน ๑ วัน	
- ผ่าน Face Book	จันทร์ , พุธ , ศุกร์	ดำเนินการภายใน ๑ วัน	
- ผ่าน Line	จันทร์ , พุธ , ศุกร์	ดำเนินการภายใน ๑ วัน	

การรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ , ผู้ถูกร้องเรียน สถานที่เกิด , เหตุที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. บันทึกช่องทางที่ได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงในสมุดควบคุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. แจ้งข้อมูลให้แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบโดยเร็ว
๓. ถ้าร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงาน การกำจัดขยะมูลฝอย , การให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข , น้ำประปาไม่ไหล ไฟฟ้าสาธารณะดับ เป็นต้น ต้องรีบดำเนินการอย่างเร่งด่วน โดยการรายงานไปยังผู้บริหารเพื่อดำเนินการหรือสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
๔. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ร้องเรียนเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ ในการประพฤติมิชอบ ไม่บริการประชาชนของพนักงาน ลูกจ้าง พนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
๕. ในกรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น จะต้องส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น และแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบด้วย เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดกับความต่อนั้น ๆ
๖. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ การจัดซื้อจัดจ้างไม่โปร่งใส จะต้องให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบันทึกข้อความเสนอผู้บริหาร ในการพิจารณาไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อตรวจสอบ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบต่อไป

การติดตามและแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

จะต้องดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหาร

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. รวบรวมรายงานและสรุปข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ สิ้นปีงบประมาณ เพื่อวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมเป็นสถิติของหน่วยงานในแต่ละปี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการและปรับโครงสร้างต่างๆ การแก้ไข การปรับปรุง การพัฒนา ในการดำเนินการให้ดีขึ้น ต่อไป