

## หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตากตก จึงดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น

**๑. เจ้าหน้าที่ พนักงาน ลูกจ้างและบุคลากรที่ทำงานภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตากตก เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน**

**๒. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากตก มีดังนี้**

๒.๑ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตากตก หมู่ที่ ๕ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตากตก อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ๖๓๑๒๐

๒.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดิน ([www.abt-taktok.go.th](http://www.abt-taktok.go.th).)

๒.๓ ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลตากตก  
<https://m.facebook.com>abt-taktok.go.th>

๒.๔ ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนฯ

**๓. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องเรียน มีดังนี้**

๓.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๒ แล้ว จะดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตากตก ภายใน ๑๕ วันทำการ (กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เร่งด่วน จะดำเนินการโดยเร็วที่สุดแต่ไม่เกิน ๓ วันทำการ) และเมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตากตกพิจารณาและสั่งการแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลตากตกจะส่งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

๓.๒ การกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ จะพิจารณาถึงความซับซ้อนของเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๑) กรณีเรื่องปกติ ไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยตามปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญห หรือประสานแก้ไขปัญหได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อยหรือเรื่องทั่วไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหได้ทันที

/เช่นประเด็น...

เช่น ประเด็นที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณสุขโรค เป็นต้น จะกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา โดยองค์การบริหารส่วนตำบลตากตก จะรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๒๐ วันท การ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์

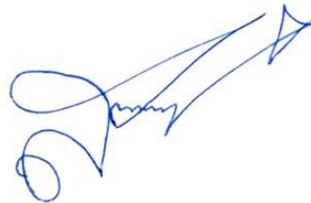
๒) กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ การรวมกลุ่มร้องเรียนของมวลชน เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เรื่องที่ไม่สามารถประสานงานการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้โดยวิธีปกติ จะกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหา โดยรายงานต่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน ๔๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งนี้หากเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์มีความซับซ้อนมาก องค์การบริหารส่วนตำบลตากตกจะพิจารณาขยายระยะเวลาการดำเนินการเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสม

๓.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วหรือปัญหาตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขแล้ว จะเสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตากตก พิจารณาสงฆ์ติเรื่อง หรือดำเนินการเพิ่มเติม ตามที่เห็นสมควร พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้เพื่อทราบ ๔ การรายงานผลการดำเนินการ องค์การบริหารส่วนตำบลตากตก จะสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลตากตก ดังนี้

๔.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญและภาพประกอบ (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๔.๓ ความเห็นของหน่วยงานและเหตุผลสนับสนุน (ควรยุดิเรื่องหรือดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผลประการใด ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหา)



(นายสุขเกษม โคนอน)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตากตก

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

