**แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**  
  
**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ**  
                   ๑.  จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริต   
                   ๒.  จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์  
                   ๓.  แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน  เพื่อความสะดวกในการประสานงาน  
  
**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ**  
          ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๓ ๗๒๐๕๖๗ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |

**การบันทึกข้อร้องเรียน**  
          ๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์  โดยมีรายละเอียด  ชื่อ-สกุล  ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ  เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  และสถานที่เกิดเหตุ  
          ๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน  เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์  ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์  
  
**การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์  และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ**  
          ๑.กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร  ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร  เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง  เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที  
          ๒.ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์  ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน  เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ  การจัดการขยะมูลฝอย  ตัดต้นไม้  กลิ่นเหม็นรบกวน  เป็นต้น  จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
           ๓.ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์  ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ การประพฤติมิชอบ ไม่บริการประชาชนของพนักงาน ลูกจ้าง พนักงานจ้าง ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง  ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-๒-

          ๔.ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์  ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน  ให้ดำเนินการ

ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง  เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง  ในการแก้ไขปัญหาต่อไป  
          ๕.  ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน  เช่น  กรณี  ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง  ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ  เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ  ต่อไป

**ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**  
          ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน  ๗  วันทำการ  เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ  จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ  ต่อไป  
  
**การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**  
          ๑.  ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์  ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน  
          ๒.  ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ  เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์  ในภาพรวมของหน่วยงาน  เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข  ปรับปรุง  พัฒนา  องค์กร  ต่อไป