



แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ และร้องเรียนทั่วไป

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี
อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของ ส่วนราชการเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือใน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมุ่งเน้นการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้วยหลัก การบริหารงานที่ดี และส่งเสริมการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน ในการตรวจสอบและเฝ้าระวังการทุจริตและประพฤติมิ ชอบของบุคลากร และผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติ มิชอบของบุคลากร และผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต เป็นไปอย่าง มีมาตรฐาน เป็นธรรมและเท่าเทียม มีระบบและระเบียบขั้นตอนที่ชัดเจน เกิดประโยชน์ต่อการติดต่อราชการหรือ การขอรับบริการของประชาชน อีกทั้งยังอำนวยความสะดวกต่อบุคลากรและผู้ปฏิบัติงาน ในการให้บริการผู้มาติดต่อ ราชการอย่างสะดวก เป็นธรรม เท่าเทียมและโปร่งใส คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีฉบับนี้ ได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่อง การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไว้อย่างเป็นระบบเพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนคล่องตัวและบรรลุผลสัมฤทธิ์ อย่างเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ต่อไป

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	๓
การคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล	๔
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๔

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของบุคลากรและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และรับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริต จากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี โดยปฏิบัติตามคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร และผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดไว้ว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)”

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีแนวทาง กระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และมีประสิทธิภาพ

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องและดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี
๒. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการอย่างรวดเร็ว
๓. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี เช่น การประพฤติดมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจรวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

ทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติดมิชอบ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการแจ้งเบาะแส ตั้งแต่เริ่มต้นที่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดทราบ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสแจ้งชื่อที่อยู่และแนบเอกสารหรือหลักฐานอื่นใด ระบุบุคคลและพฤติกรรมการกระทำตามที่ร้องเรียนอย่างชัดเจน

๕. ช่องทางการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี
ชั้น ๑

๒. ผู้รับเรื่องร้องเรียน กล่องรับความคิดเห็น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

๓. ไปรษณีย์ ที่อยู่ ๕๐๐ หมู่ ๕ ถนนสุพรรณบุรี-บางบัวทอง ตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๐๐๐

๔. หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๕๕๒ ๕๕๐๐, ๐ ๓๕๔๓ ๑๗๗๗, ๐ ๓๕๔๓ ๑๗๕๒

๕. เว็บไซต์ อบจ.สุพรรณบุรี www.suphan.go.th

๖. Facebook : www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

๗. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraband-suphan@lgo.mail.go.th

๘. แพลตฟอร์ม Traffy Fondue

๖. หลักเกณฑ์วิธีการ/ขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติดมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ และจะต้องมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสดที่ชัดเจน

๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- ๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน
ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๑.๔ ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่
เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส ได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากการ
ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ ดังนี้
 - ๓.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่
 - ๓.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - ๓.๓ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - ๓.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
 - ๓.๕ กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจ
หน้าที่ หรือขัดต่อระเบียบกฎหมาย
๔. เรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้
ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บไว้ใน
ฐานข้อมูล
๕. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา
 - ๕.๑ คำร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ไม่ลงลายมือชื่อ ที่อยู่ ตำแหน่ง ไม่รับไว้
พิจารณา เว้นแต่มีการระบุหลักฐานปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
 - ๕.๒ คำร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี
คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว จะไม่รับไว้พิจารณา
 - ๕.๓ เรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่
รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ จะไม่รับไว้พิจารณา เว้นแต่คำร้องนั้นระบุว่า
หน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วแต่ยังไม่มีผลความคืบหน้า
 - ๕.๔ คำร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
จะไม่รับไว้พิจารณา

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับชอบ รับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจาก
ช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ลงรับเรื่องเข้าระบบสารบัญ ภายใน ๑ วันทำการ
๒. ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเพื่อทราบ และพิจารณา
๓. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง ภายใน ๓ วันทำการ

๔. รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๕. ดำเนินการตรวจสอบ และสืบสวนข้อเท็จจริง กรณีผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงยังไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยจะส่งยุติเรื่อง และแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ ภายใน ๔๕ วัน

๖. หากปรากฏว่าเป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ หรือบุคลากรในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๖๐ วัน

๗. ดำเนินการทางวินัย กรณีตรวจสอบพบมูลเหตุอันควรเชื่อได้ว่า มีการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือกระทำความผิดต่อหน้าที่ในการยุติธรรม ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใน ๑๒๐ วัน

๘. รายงานผลการสอบสวนกลั่นกรองและความคืบหน้าในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ก.จ.จ. ทราบ ภายใน ๓๐ วัน

๘. การคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

๑. ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลที่ให้ความร่วมมือ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเอง หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้น จะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหาย

๒. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี จะไม่เปิดเผยชื่อตัว - ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพถ่าย หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล เว้นแต่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลจะให้ความยินยอมด้วยความสมัครใจ

๓. ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

๔. กรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็นว่าตนอาจได้รับอันตรายหรือไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลสามารถร้องขอให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีเหตุอันจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายหรือไม่ปลอดภัย

๕. ผู้ที่ได้รับการคุ้มครองความปลอดภัย จะได้รับการบรรเทาความเสียหาย ด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ประกอบด้วย

๙.๑ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

๙.๒ กองการเจ้าหน้าที่

๙.๓ หน่วยงานภายในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

ตัวอย่างโครงการ

๑. ชื่อกิจกรรม การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป

๒. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ได้มุ่งเน้นการให้บริการประชาชน และมีเป้าหมายให้มีการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการอย่างทั่วถึง และสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ “ประชาชนต้องมาก่อน”

ดังนั้น เพื่อการดำเนินงานด้านการบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี จึงมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อไว้สำหรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนต่าง ๆ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อทราบถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่และจะได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง หรือจะนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนโครงการการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

๓.๓ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรของหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่

๔. เป้าหมาย/ผลผลิต

ให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ราคาถูก หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้อง โดยการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม และมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาได้

๕. พื้นที่ดำเนินการ

เขตพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

๖. วิธีการดำเนินงาน

๖.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๒ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบช่องทางในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น โดยประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ด้วยตนเองผ่านสื่อดังกล่าว

๖.๓ รับเรื่องร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ นับจากวันที่ศูนย์รับแจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา

๖.๔ นำเรื่องเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาตามความจำเป็นและเร่งด่วน

๖.๕ การดำเนินการแก้ไข และรายงานผลการดำเนินงาน ภายใน ๓ วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ

๖.๖ ในกรณีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ไม่อยู่ในพื้นที่ หรืออำนาจหน้าที่ ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบโดยเร็ว

๖.๗ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้แจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

๕ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐)

๘. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. ผู้รับผิดชอบ

ทุกส่วนราชการที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

๑๐. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

๑๐.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลดลง

๑๐.๒ สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้เรียบร้อย

