

โครงการ มาตรการการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กรณีมีบุคคลภายนอกหรือประชาชนกล่าวหา
เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ว่าทุจริตและปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่
โดยมิชอบ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข)

๑. หลักการและเหตุผล/ที่มาของโครงการ

สืบเนื่องจากยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ประกอบการประชุมคณะกรรมการ ป.ป.ช. ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้มีมติ เห็นชอบให้ขยายกรอบเวลาของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ให้ใช้ต่อไปจนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อประโยชน์ในการขับเคลื่อนแผนงาน และให้สอดคล้องกับห้วงระยะเวลาในการขยายกรอบเวลาของยุทธศาสตร์ชาติฯ แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงได้ทำการปรับปรุงหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จากเดิมที่เคยประกาศไว้แล้วในเดือนมีนาคม ๒๕๖๑ เพื่อให้มีมาตรฐานที่เหมาะสมในการดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชน ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน รวมทั้ง เพื่อให้เกิดความสงบสุขแก่สังคม และผลประโยชน์ของประเทศชาติโดยรวม ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ผ่านมาตรการต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างแท้จริง มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ การเฝ้าระวังเพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบและในกรณีที่มีการกล่าวหา หรือพบเหตุอันควรสงสัยว่า ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือเกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติมิชอบทั้งในฐานะตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน ต้องมีการกำหนดให้หัวหน้าส่วนราชการและหัวหน้าหน่วยงานของรัฐดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล โดยให้บังคับใช้มาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง และมาตรการทางกฎหมายอย่างเฉียบขาด และรวดเร็ว การประกาศ หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และแนวทางในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ได้เคยประกาศใช้บังคับไปแล้ว จึงต้องมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียได้ทราบช่องทางการร้องเรียน แนวทางการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนอย่างแพร่หลายตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในเรื่องการทุจริต หรือประพฤติมิชอบของข้าราชการให้แก่ประชาชนได้อย่างสะดวกและมีมาตรการในความคุ้มครองผู้ร้อง ผู้แจ้งเบาะแสที่ชัดเจน ทั้งยังเป็นการสร้างเครือข่ายภาคประชาชน ในการช่วยสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบนอกเหนืออำนาจที่ตนมีได้อีกทางหนึ่งด้วย

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ตามแนวทางขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๓. เป้าหมาย/ผลผลิต

ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมทั้งบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

๔. พื้นที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และหน่วยงานในสังกัด

๕. วิธีดำเนินการ

๕.๑ ดำเนินการปรับปรุงหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนว่ามีกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๕.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ทุจริตและปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่โดยมิชอบ หากเป็นกรณีที่มีมูลหรือหลักฐานปรากฏชัดเจนแล้ว ดำเนินการทางวินัยทันที โดยการติดตามตรวจสอบไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรณีการโอนย้าย จะต้องดำเนินการทางวินัยตามประกาศฯ ระเบียบของทางราชการที่กำหนด รวมถึงการลงโทษทางวินัย และคดีอาญา(หากมี) ตามอำนาจหน้าที่เป็นไปตามกระบวนการที่เหมาะสมตามระเบียบกฎหมายกำหนดได้อย่างถูกต้อง

๕.๓ กำหนดช่องทางการร้องเรียน แจ้งเบาะแสข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ และพัฒนาหรือเพิ่มช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้สามารถกระทำได้ง่าย สะดวก และมีวิธีการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลเพื่อเป็นหลักประกันและสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน

๕.๔ แจ้งผลการพิจารณา/แจ้งผลความคืบหน้าของการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาและขั้นตอนที่กำหนด

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

๗. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๘. ผู้รับผิดชอบ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

๙. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์


ตัวชี้วัด

ร้อยละ ๑๐๐ ของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กรณีมีร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ต้องได้รับการนำมาพิจารณา ไม่ว่าจะมีความจริงหรือจะมีพยานหลักฐานหรือไม่ในเบื้องต้น หากไม่มีมูลและต้องทำการยุติเรื่องหรือไม่สามารถพิจารณาดำเนินการใด ๆ ต่อไปได้ ต้องมีการแสดงเหตุผลชี้แจงให้ประชาชนทราบตามช่องทางที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน แจ้งมา เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ ทั้งนี้ ต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ไว้อย่างชัดเจน

ผลลัพธ์

ภาคประชาชนเข้ามามีบทบาทในการเฝ้าระวัง และติดตาม ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม การเข้าถึงช่องทางการร้องเรียน การแจ้ง ที่กระทำได้ง่าย และสะดวกมากยิ่งขึ้น

๑๐. ผู้เสนอโครงการ

ลงชื่อ  ผู้เสนอโครงการ
(นางจินตนา เทียมเมือง)
นิติกรชำนาญการพิเศษ

ลงชื่อ  ผู้ตรวจสอบโครงการ
(นายสิทธิชัย อินทร์บุญ)
หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

.....

.....

ลงชื่อ  ผู้ตรวจสอบโครงการ
(นายพงศ์พล แสนนอก)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์


.....

.....

ลงชื่อ  ผู้เห็นชอบโครงการ
(นางนฤมล วรกมล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

.....

.....

ลงชื่อ  ผู้อนุมัติโครงการ
(นายอัครเดช ทองใจสด)
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

โครงการมาตรการการกำหนดขั้นตอน/กระบวนการเรื่องร้องเรียน (ฉบับปรับปรุงแก้ไข)

๑. หลักการและเหตุผล/ที่มาของโครงการ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เน้นการให้บริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ แก่ประชาชน มีเป้าหมายการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่ต้องได้รับการ อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ การแสดงความคิดเห็นรวมถึงช่องทางที่เปิดโอกาส ให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงออกซึ่งปัญหาความเดือดร้อน หรือความคับข้องใจในการปฏิบัติ หน้าที่ราชการ จึงเป็นกลไกหนึ่งที่สามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงภารกิจการปฏิบัติงานราชการของหน่วยงานได้ การกำหนดขั้นตอน/กระบวนการเรื่องร้องเรียน ที่มีความเท่าเทียมและโปร่งใส และมีระบบการคุ้มครองป้องกัน ที่ดีจะช่วยลดปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบลงได้เช่นกัน องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดให้มีกระบวนการขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นอย่างยิ่ง จึงมีการจัดทำโครงการ และมาตรการการกำหนดขั้นตอน/กระบวนการเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อวัตถุประสงค์ ในการให้บริการและจัดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และเปิดโอกาสให้มีการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่รัฐได้อย่างเป็นรูปธรรมเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน และเนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบันมีการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างแพร่หลาย และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และภาคประชาชนเป็นอย่างยิ่ง เพื่อปรับปรุงภารกิจการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้มี ประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการปรับปรุงโครงการมาตรการการ กำหนดขั้นตอน/กระบวนการเรื่องร้องเรียน (ฉบับปรับปรุงแก้ไข) ในครั้งนี้ขึ้น เพื่อให้มีความเหมาะสม ถูกต้อง สอดคล้องกับระเบียบ กฎหมาย แนวทางและเป็นไปตามนโยบายแห่งรัฐ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อปรับปรุงมาตรการการกำหนดแนวทางและขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้เป็นไปด้วยความเหมาะสม ถูกต้อง สอดคล้องกับระเบียบ กฎหมาย แนวทาง และเป็นไปตามนโยบายแห่งรัฐ ในสถานการณ์ปัจจุบัน

๒.๒ เพื่อปรับปรุงพัฒนาหรือเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การแจ้งเบาะแส การทุจริตและการประพฤติมิชอบ และการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากประชาชน ที่มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถกระทำได้โดยง่ายมากยิ่งขึ้น

๓.๓ เพื่อพัฒนาขั้นตอน กระบวนการในการร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้มีการดำเนินการที่เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการพิจารณา และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด

๓. เป้าหมาย/ผลผลิต

๓.๑ มีแนวทางและขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นไปด้วยความเหมาะสม

๓.๒ มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน หรือรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถกระทำได้โดยง่าย

๓.๓ ประชาชนได้ทราบขั้นตอน และกระบวนการในการร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการร้องทุกข์/ร้องเรียน ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการพิจารณาและเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด

๔. พื้นที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และหน่วยงานในสังกัด

๕. วิธีดำเนินการ

๕.๑ ปรับปรุงแนวทางขั้นตอนและกระบวนการเป็นไปด้วยความเหมาะสม ถูกต้อง สอดคล้องกับระเบียบ กฎหมาย แนวทาง และเป็นไปตามนโยบายแห่งรัฐในสถานการณ์ปัจจุบัน

๕.๒ กำหนดและเผยแพร่ช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จากประชาชน ได้แก่

- จัดทำกล่องรับความคิดเห็นติดตั้งไว้ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์
- ผ่านเว็บไซต์ www.phetchabunpao.go.th
- ผ่าน facebook : องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์
- ผ่านศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มงานนิติการ สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

- ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐ ต่อ ๒๐๒

- โทรสารหมายเลข ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐

- ทางไปรษณีย์ สถานที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เลขที่ ๓๖ หมู่ ๕ ตำบลสะเดียง

อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

- กรณีการทุจริตและการประพฤติมิชอบ ให้เป็นไปตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ประกาศกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

๗. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๘. ผู้รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

๙. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของประชาชน หรือการแจ้งเบาะแสในการทุจริตและประพฤติปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้รับการพิจารณาแก้ไขตามแนวทางขั้นตอนและกระบวนการ ที่เป็นไปด้วยความเหมาะสม ถูกต้อง สอดคล้องกับระเบียบ กฎหมาย แนวทาง ตามนโยบายแห่งรัฐ ประชาชนได้รับบริการในด้านการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางการรับร้องเรียนทุกข์/ร้องเรียน ที่สามารถดำเนินการได้โดยง่ายไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การติดตามเรื่อง และการจัดให้ประชาชนได้รับทราบขั้นตอน กระบวนการ การแจ้งผล หรือผลความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของประชาชน ตลอดจนการรายงานและสรุปผลให้สาธารณชนทราบเพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

๑๐. ผู้เสนอโครงการ

ลงชื่อ

ผู้เสนอโครงการ

(นางจินตนา เทียมเมือง)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

ลงชื่อ

ผู้ตรวจสอบโครงการ

(นายสิทธิชัย อินทร์บุญ)

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

.....
.....

ลงชื่อ

ผู้ตรวจสอบโครงการ

(นายพงศ์พล แสนนอก)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

นางนฤมล วรรณกุล

.....
.....

ลงชื่อ

ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางนฤมล วรรณกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

ลงชื่อ



ผู้อนุมัติโครงการ

(นายอัศรเดช ทองใจสด)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

โครงการ มาตรการการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข)

๑. หลักการและเหตุผล/ที่มาของโครงการ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อรองรับการให้บริการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ในกรณีที่ได้รับหรือมีปัญหาความเดือดร้อนในด้านต่างๆ ในการนำมาวิเคราะห์และหาแนวทางการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนตามแนวทางที่กำหนด และศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ยังคงดำเนินการให้บริการในเรื่องดังกล่าวเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อให้งานด้านบริการประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง สอดคล้องกับระเบียบ กฎหมาย แนวทาง และเป็นไปตามนโยบายแห่งรัฐ ในสถานการณ์ปัจจุบัน จึงต้องมีการปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้มีมาตรฐานที่ชัดเจน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชน ผู้รับบริการโดยตรง โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้มีความเหมาะสม ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย แนวทาง และเป็นไปตามนโยบายแห่งรัฐ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีมาตรฐานที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการโดยตรง

๒.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ประสงค์ทำการร้องทุกข์/ร้องเรียน ในปัญหาความเดือดร้อนหรือร้องเรียนในด้านต่าง ๆ รวมถึงการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ มากยิ่งขึ้น

๓. เป้าหมาย/ผลผลิต

ให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จากประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ หรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีระบบให้ความคุ้มครองป้องกันและสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาจากการร้องทุกข์/ร้องเรียนได้

๔. วิธีดำเนินการ

๔.๑ ปรับปรุงแก้ไขคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อรับเรื่องและพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้เป็นปัจจุบันเหมาะสมกับข้อเท็จจริงและปัจจัยภายในภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป

๔.๒ ปรับปรุงมาตรฐานและความรับผิดชอบในการรับเรื่องและแนวทางการพิจารณาดำเนินการ เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้มีมาตรฐานความเชื่อถือเชื่อมั่นในความปลอดภัยของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแสที่ชัดเจน และมีการกำหนดให้ดำเนินการทางวินัยทันทีแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หากมีการกระทำที่เข้าข่ายการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือไม่ปลอดภัยแก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ทั้งนี้ ต้องได้รับการพิจารณา ภายใน ๑๕ วัน

๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและการประพฤติมิชอบ รวมถึงมีระบบ การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและการประพฤติมิชอบอย่างเหมาะสม

๔.๔ กำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบและช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึง การรายงานผลการร้องให้ผู้ร้องทราบเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างเหมาะสม

๔.๕ จัดให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบช่องทางในการร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่าง เหมาะสม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ประสงค์ทำการร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมถึงการจัด ให้มีกล่องรับเรื่องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้การร้องทุกข์/ร้องเรียนสามารถกระทำได้อย่างง่ายในทุกช่องทาง

๔.๖ เผยแพร่กระบวนการขั้นตอนการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔.๗ จัดให้มีการดำเนินการแจ้งผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือสาธารณชนทราบ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

๖. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๗. ผู้รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ สำนัก ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

๘. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

๘.๑ มีสถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ในทุกๆ ครั้งปีงบประมาณ ย้อนหลังไม่น้อยกว่า ๓ ปีงบประมาณ เพื่อให้เห็นว่าประชาชนได้มีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลสังคม และการอยู่ร่วมกัน แสดงให้ เห็นถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

๘.๒ มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มีความเหมาะสม ถูกต้อง สอดคล้องกับระเบียบ กฎหมาย แนวทาง และเป็นไปตามนโยบายแห่งรัฐในสถานการณ์ปัจจุบัน

๙. ผู้เสนอโครงการ

ลงชื่อ

ผู้เสนอโครงการ

(นางจันทนา เทียมเมือง)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

ลงชื่อ  ผู้ตรวจสอบโครงการ
(นายสิทธิชัย อินทร์บุญ)
หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

.....

.....

ลงชื่อ  ผู้ตรวจสอบโครงการ
(นายพงศ์พล แสนนอก)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์



.....

.....

ลงชื่อ  ผู้เห็นชอบโครงการ
(นางนฤมล วรรณกุล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

.....

.....

ลงชื่อ  ผู้อนุมัติโครงการ
(นายอัศรเดช ทองใจสด)
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์