



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร
เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์

.....

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนในกรอบอำนาจหน้าที่และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๑ หมู่บ้าน ในเขตตำบลชนไพร ซึ่งปัญหาของประชาชนในพื้นที่ก็มีอยู่เป็นประจำที่เกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียนและร้องทุกข์ ซึ่งทำให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อลดปัญหาการร้องเรียนและร้องทุกข์พร้อมทั้งให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลชนไพร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลการดำเนินการโดยเฉพาะในส่วนของกรอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์” ณ ห้องปฏิบัติงานสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร และเพื่อให้การบริหารงานและการพัฒนาองค์กรสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลชนไพรได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ทั้งนี้ จึงได้จัดทำแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและถือปฏิบัติ อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลชนไพรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ๑.) สำนักปลัด รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป และกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง
- ๒.) กองช่าง รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเรื่องเกี่ยวข้องกับด้านงานช่าง
- ๓.) กองคลัง รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเรื่องเกี่ยวข้องกับด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ๑.) เรื่องร้องเรียนทั่วไป
- ๒.) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง
- ๓.) เรื่องเกี่ยวข้องกับด้านงานช่าง
- ๔.) เรื่องเกี่ยวข้องกับด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

/ช่องทาง....

ช่องทางการร้องเรียน

- ๑.) ยื่นเรื่องด้วยตนเอง
- ๒.) หนังสือร้องเรียน
- ๓.) ร้องเรียนผ่านระบบ Internet ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชอนไพร

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑.) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือ

เสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชอนไพร ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน และสอบสวนได้

- ระบุ เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.) ข้อร้องเรียนให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีพยานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓.) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงและมีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔.) เป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลชอนไพร

๕.) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑.) นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บฐานข้อมูล

การตอบข้อร้องเรียน

๑.) ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมา

๒.) ตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่อง

การตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้ตอบโดยทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางอื่นใดตามที่เหมาะสม

จึงขอประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ)



(นายปราโมช ปักครีก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชอนไพร



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร

ที่ ๑๓๕ / ๒๕๖๓

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

.....

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนในกรอบอำนาจหน้าที่และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๑ หมู่บ้าน ในเขตตำบลชนไพร ซึ่งปัญหาของประชาชนในพื้นที่ก็มีอยู่เป็นประจำที่เกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียนและร้องทุกข์ ซึ่งทำให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อลดปัญหาการร้องเรียนและร้องทุกข์พร้อมทั้งให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลชนไพร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลการดำเนินการโดยเฉพาะในส่วนของกรอำนวยการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์” ณ ห้องปฏิบัติงานสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร พร้อมทั้งจัดวางตู้รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ ณ หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร และขอแต่งตั้งให้พนักงานส่วนตำบลผู้มีตำแหน่งดังต่อไปนี้ เป็นผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ดังนี้

๑.) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลชนไพร ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒.) หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับสำนักปลัด

๓.) ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับกองช่าง

๔.) ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับกองคลัง

๕.) เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือประจำศูนย์ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ ฯ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัด

/ ๖.)นักวิชาการ...

๖.) นักวิชาการเงินและบัญชี เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือประจำศูนย์ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ ฯ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๗.) นายช่างโยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือประจำศูนย์ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ ฯ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

โดยให้ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์” องค์การบริหารส่วนตำบลชอนไพร มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑.) รับเรื่องราวข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒.) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีพยานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓.) ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลชอนไพร ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูล เอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔.) กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะส่วนที่ราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕.) กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่การสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖.) ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗.) ให้รายงานผลการประเมินปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘.) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ หากมีปัญหาอุปสรรค ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ)



(นายปราโมช ปักกรีก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชอนไพร