



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียนแก่ประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบล บางบุตร

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้ บริการของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์ วิธีการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล บางบุตร

๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/โทรสาร ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียนร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๔) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียนแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความและเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๖) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องเรียนให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องเรียนมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ให้รับประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรกำหนดไว้ หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความ และเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๘) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓.๔ การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที

(๔) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๔.๑ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๔.๑.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบล บางบุตร ๓๓/๓ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ๒๑๑๒๐

๔.๑.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานที่ www.bangbuth.go.th (เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์)

๔.๑.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๘๐๒-๕๕๓๓ หรือโทรสาร ๐-๓๘๐๒-๕๕๓๓ ต่อ ๒๖

๔.๑.๔ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

- ตู้ ปณ.๑ ปณ.ม.มหาดไทย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๖
- E-mail : moi0219@moi.go.th
- สายด่วนศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ (๒๔ ชั่วโมง)
- โทรสาร (๐๒) ๒๒๒ ๖๘๓๘

๔.๑.๕ ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

- สายด่วนทำเนียบรัฐบาล ๑๑๑๑ (๒๔ ชั่วโมง)
- ทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ปณ.ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๒
- ทางเว็บไซต์ www.1111.go.th
- ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง

ข้อ ๕ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๕.๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่รวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๕.๓ กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๕.๔ ให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่รวบรวม ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร และยุติเรื่อง

๕.๕ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราว ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อ กลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๕.๖ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางบุตร ให้ดำเนินการ ดังนี้

๕.๖.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๕.๖.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อ ข้อร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑



นายจตุรงค์ วงศ์สุวรรณ
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ขั้นตอนและกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

