



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก
เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะบรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนในกรอบอำนาจหน้าที่และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตกเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๓ หมู่บ้าน ในเขตตำบลบ้านโตก ซึ่งปัญหาของประชาชนในพื้นที่ก็มีอยู่เป็นประจำเกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียนและร้องทุกข์ ซึ่งทำให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตกต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อลดปัญหาการร้องเรียนและร้องทุกข์พร้อมทั้งให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านโตกและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการโดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๔/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตกจึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์” ณ ห้องปฏิบัติงานสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก และเพื่อให้การบริหารงานและการพัฒนาองค์กรสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตกได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหการร้องเรียน ทั้งนี้ จึงได้จัดทำแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและถือปฏิบัติ อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ๑) สำนักปลัด รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป และกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง
- ๒) กองช่าง รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเรื่องเกี่ยวข้องกับงานด้านช่าง
- ๓) กองคลัง รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเรื่องเกี่ยวข้องกับงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

*** ประเภทข้อร้องเรียน**

- ๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไป
- ๒) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง
- ๓) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านช่าง
- ๔) เรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

/ช่องทาง...

* ช่องทางการร้องเรียน

๑) ยื่นเรื่องด้วยตนเอง

๒) หนังสือร้องเรียน

๓) ร้องเรียนผ่านระบบ Internet ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก

* หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคกได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน และสอบสวนได้

- ระบุ เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒) ข้อร้องเรียนให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีพยานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก

๕) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑) นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

* การตอบข้อร้องเรียน

๑) ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมา

๒) ตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่อง

การตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้ตอบโดยทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางอื่นใดตามที่เหมาะสม

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายชาญ สุพลพิชิต)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่ของ
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก

ที่ ๔๘๖ / ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะบรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนในกรอบอำนาจหน้าที่และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๓ หมู่บ้าน ในเขตตำบลบ้านโตก ซึ่งปัญหาของประชาชนในพื้นที่ก็มีอยู่เป็นประจำที่เกี่ยวกับการร้องเรียนและร้องทุกข์ ซึ่งทำให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตกต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อลดปัญหาการร้องเรียนและร้องทุกข์พร้อมทั้งให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านโตกและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการโดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๔/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตกจึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์” ณ ห้องปฏิบัติงานสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก พร้อมทั้งจัดวางตู้รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ ณ หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก และขอแต่งตั้งให้พนักงานส่วนตำบลผู้มีตำแหน่งดังต่อไปนี้เป็นผู้รับผิดชอบการรับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนและข้อร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักปลัดและเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับสำนักปลัด

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกองช่างและเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกองคลังและเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับกองคลัง

๕. นิติกร เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือประจำศูนย์ ฯ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ ฯ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัด

/๖. นักวิชาการ...

๖. นักวิชาการคลัง เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือประจำศูนย์ ฯ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ ฯ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๗. เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือประจำศูนย์ ฯ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ ฯ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

โดยให้ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์” องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

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

๒) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีพยานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓) ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูล เอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔) กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕) กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖) ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗) ให้รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ หากมีปัญหาอุปสรรค ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายณัฏฐ์ สุพลพิชิต)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่ของ
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก