



คู่มือปฏิบัติงาน

ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับ โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานในการจัดตั้งงบประมาณและรับผิดชอบการประเมินคุณธรรม Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมทั้ง สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง เพราะเล็งเห็นว่า ปัญหาที่นำมาสู่การร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น มีทั้งกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ และกรณีที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนกลับต้องเสียเวลาในการติดต่อ หรือประสานงานกับหน่วยงาน โดยเฉพาะกรณีที่สามารรถดำเนินการและอายุคดีเรื่องได้ในทันที อีกทั้งตระหนักถึงการให้ความสำคัญของการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ลุล่วง หรืออำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่มุ่งสู่การบริการที่มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ทราบกระบวนการทำงาน
๕. เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัมพวาและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสงคราม จัดตั้งเพื่อเป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับปัญหาความต้องการ หรือข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีขอร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ โดยมีรองปลัด หัวหน้าสำนักงานปลัด เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ โดยมีรองปลัด หัวหน้าสำนักงานปลัด เป็นผู้พิจารณา ส่งต่อให้กับหน่วยงานภายในหรือภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง โทรศัพท์ ๐๓๔ - ๗๕๓๙๒๘

๒. กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ โดยมีรองปลัด หัวหน้าสำนักงานปลัด เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน
- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอดการติดต่อ กลับจากเจ้าหน้าที่ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบล ปลายโพงพาง โทรศัพท์ ๐๓๔ - ๗๕๓๙๒๘

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ๙ หมู่ ๗ ตำบลปลายโพงพาง อำเภอมัญพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา ให้บริการข้อมูลข่าวสาร รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. เวลาทำการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

การร้องเรียน	หมายถึง เสนอเรื่องราว ^๑
การร้องทุกข์	หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ ^๒
บัตรสนเท่ห์	หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่น โดยมีได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน ^๓
คำร้องทุกข์	หมายถึง ให้รวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ ^๔
ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป อาทิเช่น - หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**/เอกชน/บุคคล หรือนิติบุคคล * <u>หน่วยงานของรัฐ</u> ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ** <u>เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ</u> ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง หรือถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ องค์กรบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย หรือการร้องขอข้อมูล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน เขตตำบลปลายโพงพาง

^{๑,๒,๓} พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔

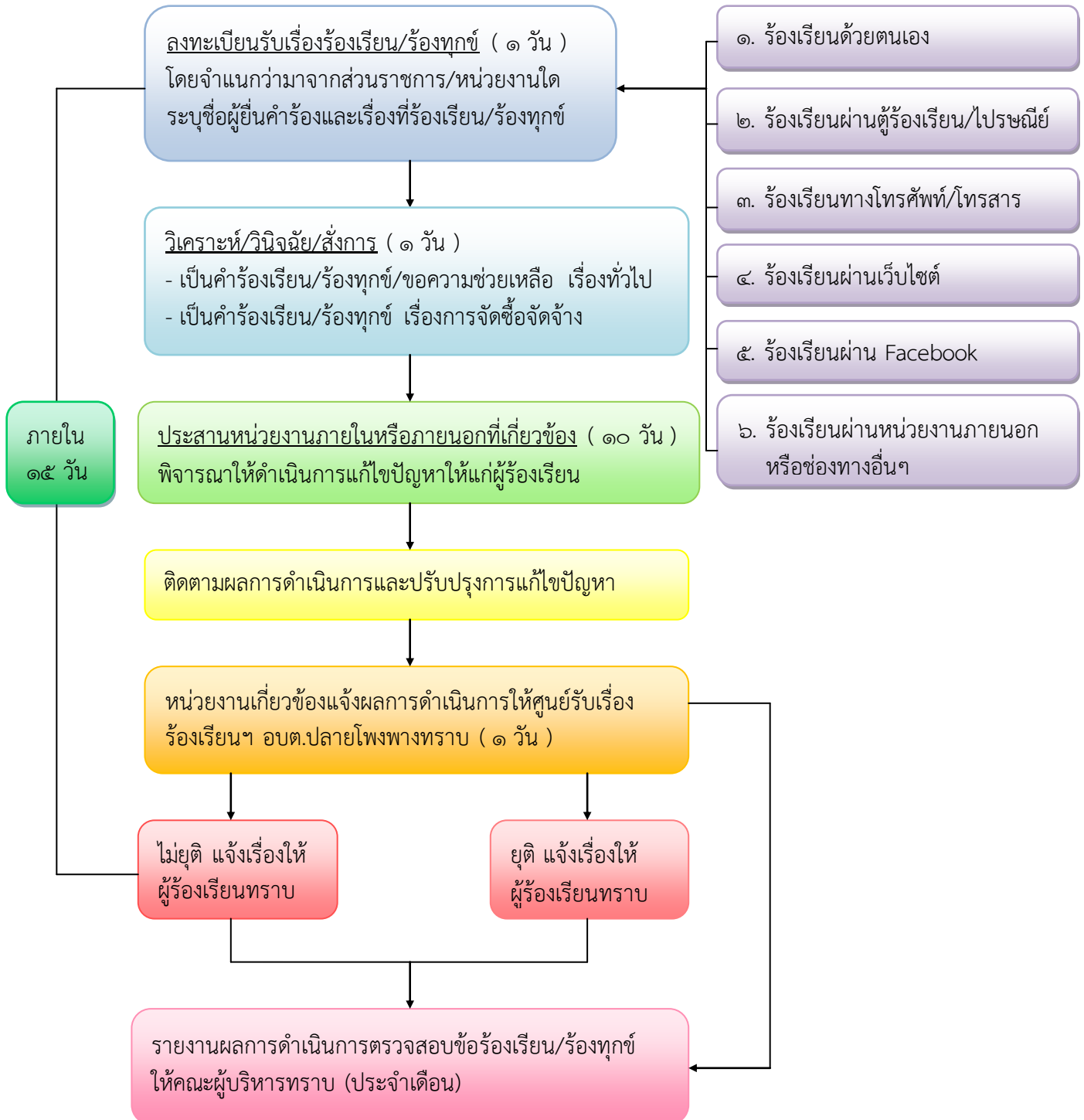
^๔ ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง อาจแบ่งเป็น ๒ ประเภท เช่น - <u>ข้อร้องเรียนทั่วไป</u> ได้แก่ เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน - <u>ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง</u> เป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความ ที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือ มีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง ร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อน โดยให้หมายความรวมถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) โทรศัพท์ ๐๓๔ - ๗๕๓๙๒๘
- ๕) โทรสาร ๐๓๔ - ๗๕๓๙๒๘
- ๖) www.plaiphongphang.go.th
- ๗) [facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง](https://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง)
- ๘) ร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอกหรืออื่นๆ

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



หมายเหตุ : รวมระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

(พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘)

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๑.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพางให้ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การพิจารณารับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๒.๑ การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้ได้รับความเดือดร้อน จะร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง เป็นวาจา ทำเป็นหนังสือ ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรืออินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ อาจมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์หรือดำเนินการแทนได้

๒.๑.๑ กรณีมาด้วยตนเอง

- (๑) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับร้องเรียนเรื่องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่ กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลายโพงพางเห็นสมควร เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้
- (๒) ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียด และเอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) และในกรณีที่เป็น การมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์มาด้วย
- (๓) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือ ปลดเปลื้องทุกข์ นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่

๒.๑.๒ กรณีผ่านช่องทางโทรศัพท์

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์
- (๓) กรณีร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน และหาก ผู้ร้องมีข้อมูลหรือหลักฐาน ประกอบเรื่องที่ร้องเรียน ขอให้ส่งหลักฐานมาเพิ่มเติม ทางไปรษณีย์หรือด้วยตนเองในภายหลัง เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง จากการร้องเรียน โดยปราศจากความเป็นจริง
- (๔) พิจารณาเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการได้หรือไม่
 - ถ้าดำเนินการได้ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตาม ที่เห็นสมควรในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ ก็ให้แจ้ง ผู้ร้องทันที
 - ถ้าไม่สามารถดำเนินการประสานหน่วยงานได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒.๑.๓ กรณีผ่านช่องทางไปรษณีย์

- (๑) ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียด และเอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)
- (๒) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- (๓) กรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือ ไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ให้นำตามมติคณะรัฐมนตรี ลงวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ เรื่อง บัตรสนเท่ห์ มาเป็นหลักพิจารณาว่า หากเป็นการร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ก็ไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่ กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอน ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

๒.๑.๔ กรณีผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์/Facebook)

- (๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว
- (๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน หรือเข้าข่ายเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๑ แต่มีข้อมูลที่อาจประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หรือเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน ให้รับเรื่องไว้พิจารณา รายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจ พิจารณาวินิจฉัย สั่งการ และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒.๒ การตรวจสอบและดำเนินการรับข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ มา ณ องค์การบริหารส่วนตำบล ปลายโพงพาง	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านทางผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันที่ ๓๐ ของทุกเดือน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร (เว้นวันหยุดราชการ) ๐๓๔ - ๗๕๓๙๒๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหาร ส่วนตำบลปลายโพงพาง	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรณีมาด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องเรียน กรอกแบบฟอร์ม “แบบคำร้องเรียน ๑” โดยมีรายละเอียดคือ ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน เพียงพอต่อการตรวจสอบและดำเนินการ

๓.๒ กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกแบบฟอร์ม “แบบคำร้องเรียน ๑” และทะเบียนคุมหนังสือรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง โดยตรง ให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน โดยมอบหมายหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อหาแนวทางแก้ไข หรืออาจจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการ ทั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๑ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งผู้ร้องตามแบบฟอร์ม “แบบตอบข้อร้องเรียน ๑” และ “แบบตอบข้อร้องเรียน ๒” เป็นลำดับถัดไป

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ให้ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วันทำการ หรือหากขัดข้องประการใด ให้แจ้งผู้ร้องตามแบบฟอร์ม “แบบตอบข้อร้องเรียน ๑” และ “แบบตอบข้อร้องเรียน ๒” เป็นลำดับถัดไป

๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๕. การติดตามผลการดำเนินการ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือภายในกำหนดเวลาอื่นที่ระบุเวลาแล้วเสร็จไว้ เพราะมีเหตุอันสมควร

๖. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ รวบรวมรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน รายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ รวบรวมรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการทำงานขององค์กรต่อไป

งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง

- ❖ ที่อยู่ : ๙ หมู่ ๗ ถนนสมุทรสงคราม - ปากท่อ(สายเก่า)
อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๑๐
- ❖ โทรศัพท์/โทรสาร : ๐๓๔ - ๗๕๓๙๒๘
- ❖ เว็บไซต์ : www.plaiphongphang.go.th