สำเนาคู่ฉบับ

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง
เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง

.....

ด้วยอำเภอชุมตาบงได้รับแจ้งว่าจังหวัดนครสวรรค์ได้ดำเนินการตามกรอบการบริหารคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินของหน่วยงานรัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อ O๓๒, ข้อ O๓๓ และตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันทุจริต ข้อ Q ๔๓ ทางอำเภอชุมตาบงจึงขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง ดำเนินการจัดทำช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง จึงขอเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง และได้แนบหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาท้ายประกาศนี้พร้อมนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

ลงชื่อ

(นายอวยชัย มหัฆฆพงษ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง

ปลัด อบต. .....
รองปลัด อบต. .....
หัวหน้าส่ง/แผนก.....
ร่าง/พิมพ์.....

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบงจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๑.เจ้าหน้าที่ พนักงาน ลูกจ้างและบุคลากรที่ทำงานภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบงเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๒.ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง มีดังนี้

๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in) ณ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๒.๒ ทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๒๙๓-๐๕๕

๒.๓ ทางจดหมายถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง

๒.๔ ทางอินเตอร์เน็ต ได้แก่ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบงในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง (www.chumtabong.go.th), facebook, อีเมลล์ : wipawan@chumtabong.go.th

๓.ขั้นตอนการดำเนินการเรื่อร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้

๓.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๒ แล้วจะดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง ภายใน ๑๕ วันทำการ (กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เร่งด่วนจะดำเนินการโดยเร็วที่สุด แต่ไม่เกิน ๓ วันทำการ) และเมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบงพิจารณาและสั่งการแล้ว ทางองค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบงจะส่งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

๓.๒ การกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการจะพิจารณาตามความซับซ้อนของเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๑) กรณีเรื่องปกติ ไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อย หรือเรื่องทั่วไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เป็นต้น จะกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

/ ตรวจสอบ...

ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา โดยองค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง จะรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทรายภายใน ๒๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ

๒) กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ การรวมกลุ่มร้องเรียนของมวลชน เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้นกฎหมาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เรื่องที่ไม่สามารถประสานงานการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้โดยวิธีปกติ จะกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จริงและแก้ไขปัญหา โดยรายงานต่อให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทรายภายใน ๔๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนมาก องค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบงจะพิจารณาขยายระยะเวลาการดำเนินการเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสม

๓.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว หรือปัญหาตามข้อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขแล้ว จะเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบงพิจารณาสั่งยุติเรื่อง หรือดำเนินการเพิ่มเติม ตามที่เห็นสมควร พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ทราบ

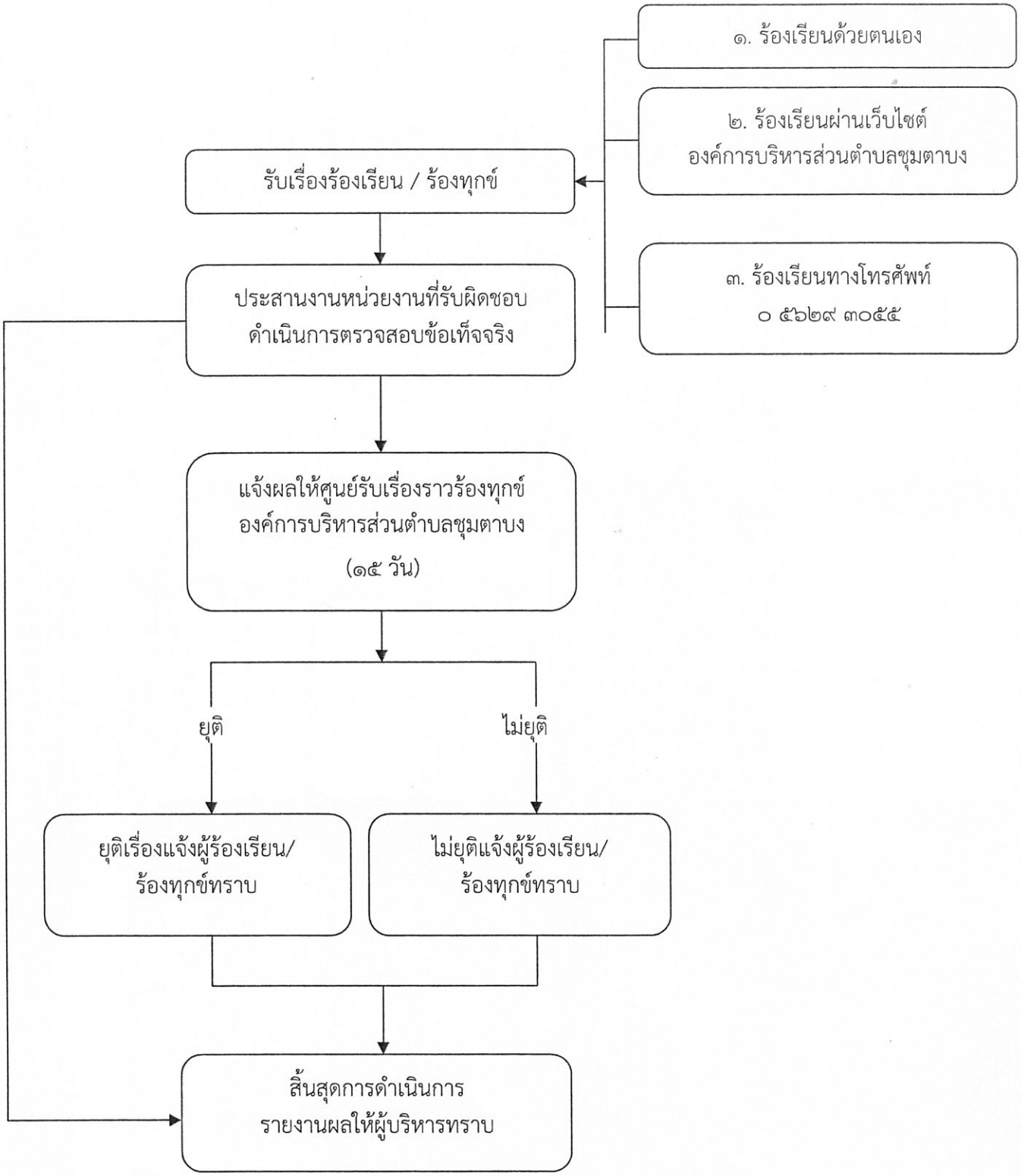
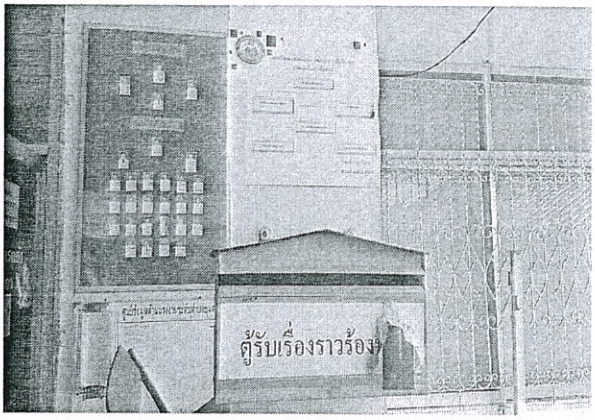
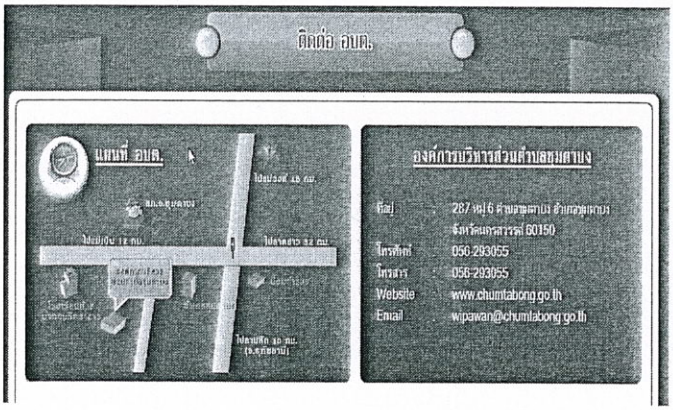
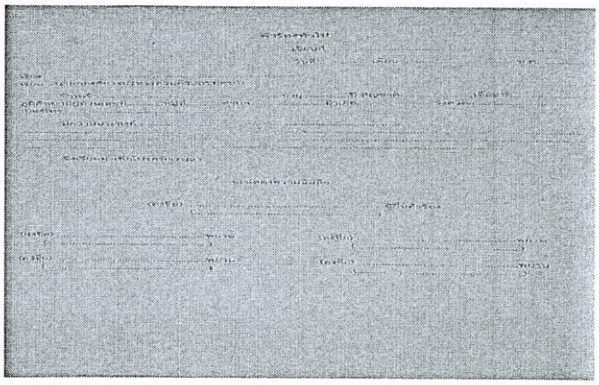
๔. การรายงานผลการดำเนินการ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง จะสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมตาบง ดังนี้

๔.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญและภาพประกอบ (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๔.๓ ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุสนับสนุน (ควรยุติเรื่องหรือดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผลประการใด มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างไร)

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



ภาพประกอบการประชาสัมพันธ์