

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากตก

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนิน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จ อย่างเป็น รูปธรรม อีกทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตากตก จึงดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขึ้น

๑. เจ้าหน้าที่ พนักงาน ลูกจ้างและบุคลากรที่ทำงานภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตากตก เป็นศูนย์กลางใน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาและความต้องการข้อเสนอแนะของ ประชาชน

๒. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากตก มีดังนี้

๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลตากตก ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตากตก เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๒.๒ ทางโทรศัพท์ที่หมายเลข ๐ ๕๕๘๘ ๘๕๔๑

๒.๓ ทางจดหมายถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตากตก หมู่ที่ ๕ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตากตก อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ๖๓๑๒๐

๒.๔ ทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากตก ในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากตก (www.abt-taktok.go.th)

๓. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้

๓.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๒ แล้ว จะดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตากตก ภายใน ๑๕ วันทำการ (กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เร่งด่วน จะดำเนินการโดยเร็วที่สุดแต่ไม่เกิน ๓ วันทำการ) และ เมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตากตก พิจารณาและสั่งการแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลตากตก จะส่งหนังสือแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

๓.๒ การกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ จะพิจารณาถึงความซับซ้อนของเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๑) กรณีเรื่องปกติ ไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ โดยตามปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือประสานแก้ไข ปัญหาได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อยหรือเรื่องทั่วไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบสามารถ ดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณสุขโรค เป็นต้น จะกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา โดยองค์การบริหารส่วนตำบลตากตก จะรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๒๐ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์

๒) กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน

พระมหากษัตริย์ การรวมกลุ่มร้องเรียนของมวลชน เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ เจ้าหน้าที่รัฐเรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลิ่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เรื่องที่ไม่สามารถประสานงาน การดำเนินการแก้ไขปัญหาได้โดยวิธีปกติ จะกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหา โดยรายงานต่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ทราบภายใน ๔๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งนี้หากเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์มีความซับซ้อนมาก องค์กรบริหารส่วนตำบลตากตก จะพิจารณาขยายระยะเวลาการดำเนินการเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสม

๓.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วหรือปัญหาตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขแล้ว จะเสนอเรื่องให้นายกองการบริหารส่วนตำบลตากตก พิจารณาสงฆ์คดีเรื่อง หรือ ดำเนินการเพิ่มเติม ตามที่เห็นสมควร พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้เพื่อทราบ

๔. การรายงานผลการดำเนินการ องค์กรบริหารส่วนตำบล จะสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณา ของนายกองการบริหารส่วนตำบลตากตก ดังนี้

๔.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญและภาพประกอบ (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๔.๓ ความเห็นของหน่วยงานและเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่องหรือดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผลประการใด ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหา)



(นายสุขเกษม โคสอน)

นายกองการบริหารส่วนตำบลตากตก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

