



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะจัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงกำหนดโครงสร้างและ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และมีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ กำหนด ประเภทและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การ จัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
๒. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
๓. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อเป็น ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มี ประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้
๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตและ ประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ ดังนี้

๑.ร้องเรียนได้ด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ ๑๘๑ หมู่ ๑ ตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา

๒.แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ๐ ๗๓๒๓ ๘๒๒๖

๓.แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.sa.go.th

๔.แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางเฟสบุ๊ค www.facebook.com/abtssaee

๕.แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางอีเมล saik.sao57@hotmail.com

๖.ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้บริเวณที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ
วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ และต้องมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ -สกุล/สังกัด)

(๓) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผิดวินัยหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

(๔) รายละเอียดการร้องเรียน

(๕) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานหลักฐานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้นจึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๔) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

กรมสร้าง
12

-๓-

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุป ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกงาน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

(๖) เรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ ได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และ การร้องทุกข์ หรือเรื่องที่รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐาน ใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ได้ระบุชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะ เป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการขัดข้องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้ง มาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน กรณีมีมูลว่ากระทำผิดวินัยจะดำเนินการทาง วินัยตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบวินัยพนักงานส่วนท้องถิ่น

กรณีเป็นการกระทำผิดที่อยู่อันาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งให้หน่วยงานที่มี อำนาจดำเนินการต่อไป

การติดตามประเมินผล

ในงานรับเรื่องราวร้องทุกข์จัดทำข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไขแล้วรายงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลสะเอะทราบ เป็นประจำทุก ปีงบประมาณ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายอาสิน สือนิล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ