



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่

อำเภอขานูวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่

โทร. ๐๕๕๘๖๖๐๗๘ ต่อ ๑๑

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอขามเฒ่าลักษ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ ได้อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงขอประกาศจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่” ขึ้น ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ พร้อมติดตั้งตู้รับความคิดเห็น ไว้หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ และสามารถแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๕๘๖ ๖๐๗๘ ต่อ ๑๑ สายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ ๐๘ ๑๗๘๕ ๖๓๑๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และสนับสนุนให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ เป็นไปด้วยความสะดวก เรียบร้อย อันจะไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ทันทีทันใด จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ดังนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องทั่วไป

๑.๑ เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดหรือหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๑.๓ การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ ต้องสามารถติดต่อกับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประมวลราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง

๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประมวลราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

๒.๕ เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๒.๖ การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่ ต้องสามารถติดต่อกับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความ

เดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งทางไปรษณีย์ไปองค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่ หรือส่งช่องทางเว็บไซต์ ในเว็บไซต์ www.khongphai.go.th

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ร้องทุกข์ ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่ หรือศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ส่งมาที่ ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่ หรือ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่ เลขที่ ๑๑/๑ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลไค้งไผ่ อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางสายด่วน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่ ๐๘ ๑๗๘๕ ๖๓๑๙

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๘๖๖๐๗๘ ต่อ ๑๑

๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์ ในเว็บไซต์ www.khongphai.go.th

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านอินเทอร์เน็ต กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์ในการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ

ระยะเวลาดำเนินการ

ศูนย์ร้องทุกข์ / ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่ จะดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับคำร้อง

ระเบียบและหนังสือสั่งการ การจัดซื้อจัดจ้าง

๑. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของ อปท. พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๐๘.๒/ว๑๗๖๑ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๔๘ เรื่อง ชักซ้อมการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๘.๒/ว๘๘๔ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๕๐ เรื่อง การป้องกันการทุจริตเกี่ยวกับการพัสดุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๔. หนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว๗๘ ลงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๕๓ เรื่อง การพัฒนาการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement)
๕. หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๑๐.๕/ว๑๔๕ ลงวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๕๓ เรื่อง การพิจารณาโครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงมหาดไทยกำหนด
๖. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๐๘.๔/ว๓๖๕๒ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๓ เรื่อง การเบิกจ่ายค่าตอบแทนคณะกรรมการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง คณะกรรมการตรวจการจ้าง และ ผู้ควบคุมงานก่อสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๗. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๓/ว๑๙๕๙ ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๔๙ เรื่อง ขอความร่วมมือในการตรวจสอบปิดอากรแสตมป์หรือชำระอากรแสตมป์เป็นตัวแทน ก่อนลงนามในสัญญาจ้าง
๘. พระราชบัญญัติ ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๐ (พ.ร.บ.ฮั้ว)