

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

๒) รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ

กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

๑. อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
๒. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ
๓. ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาติดต่อด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม โดยมีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
๓. ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
๔. สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
๕. ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้รับผิดชอบหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑. สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
๒. สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
๓. ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์
๔. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือเกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๕. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๖. ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้รับผิดชอบหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๕ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ ๒ ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้รับผิดชอบหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๓ ผู้รับผิดชอบหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยมีสาระสำคัญดังนี้

- (๑) มูลเหตุของปัญหา
- (๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็น

ขั้นตอนที่ ๔ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๕ ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นต้องทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล ภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ

การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต้องรายงานผลการดำเนินการให้งานนิติกร สำนักงาน ปลัดทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานนิติกรเก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการและทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานนิติกรทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ

การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานนิติกรจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนอง จะรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อสั่งการต่อไป

ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ หมู่ที่ ๒ ตำบลน้ำพุ อำเภอ บ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ เลขที่ ๔๘/๕ หมู่ที่ ๒ ตำบลน้ำพุ อำเภอ บ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๒๐

๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๗๗๓๔-๘๑๐๘

๔. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนตำบลน้ำพุ : <http://www.numpu.go.th/>

๕. ทางเพจ Facebook : ประชาสัมพันธ์ อบต.น้ำพุ จ.สุราษฎร์ธานี

๖. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : sakwan๒๘๖@gmail.com

๗. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

แผนผังกระบวนการ
จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



