



แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องทุกข์ของประชาชน
ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวัฒน

สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลวัฒน

แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม

๑. การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๔ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๒. ในกรณีได้รับการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีที่กำหนดไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควร

๓. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๔. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่รับพิจารณาจะดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยมมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

๔.๑.๑ ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ ๑๕ วัน

๔.๑.๒ กรณีไม่มีรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และที่ติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

๔.๒ กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยมให้รับดำเนินการโดยเร็ว และลงพื้นที่เพื่อสอบถามข้อเท็จจริงในการพิจารณา แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที

๕. ให้ยึดถือประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของ

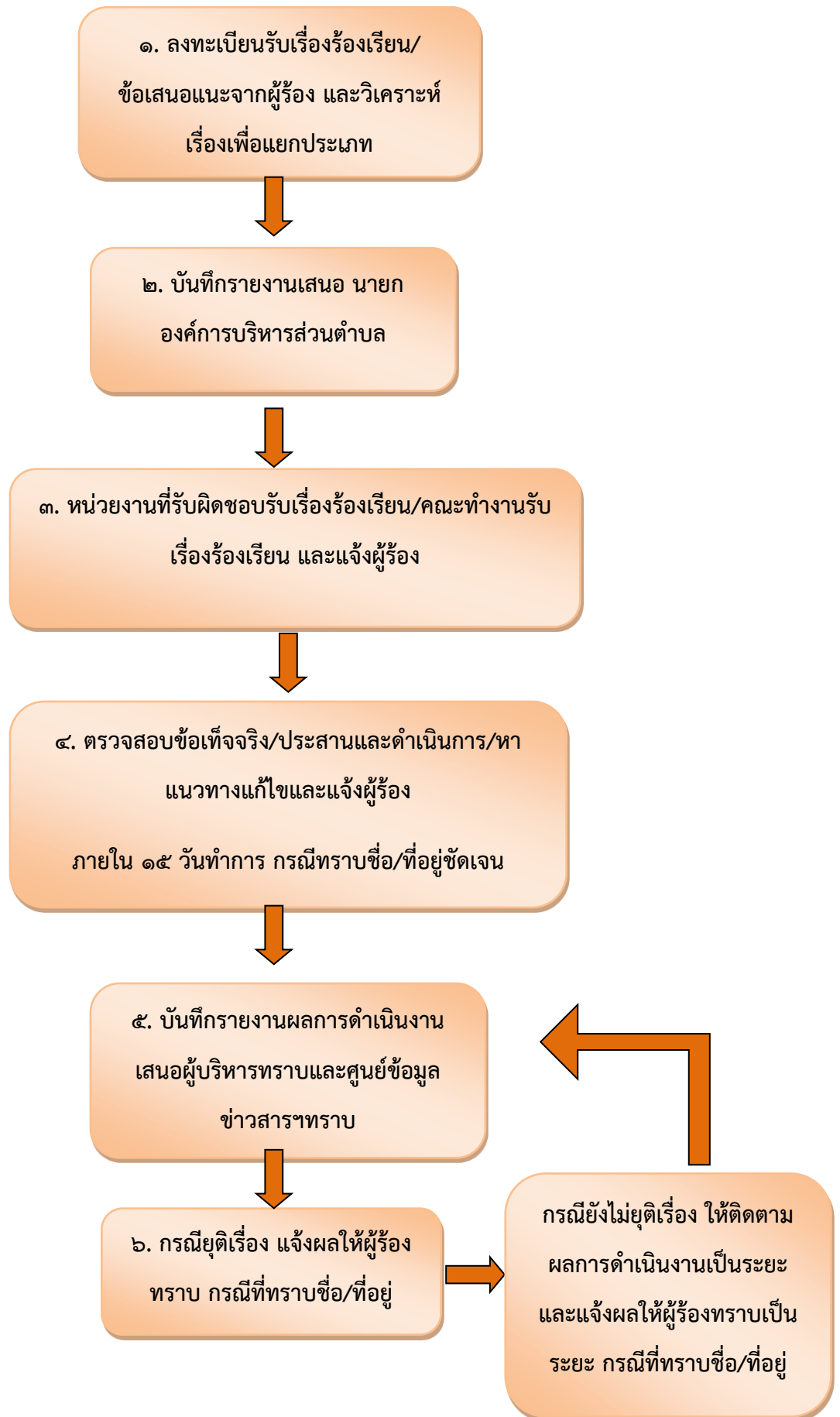
องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม

๖.ผู้ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีเรื่องปัญหาในการดำเนินงานภาครัฐ สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้โดยตรง ณ. ห้องธุรการ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม หรือส่งหนังสือร้องเรียน /ร้องทุกข์ ผ่าน www.wat-yom.go.th หรือทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๕- ๒๖๔- ๕๕๐ /โทรสาร หมายเลข ๐๓๕ - ๒๖๔-๐๐๖ หรือตู้ ปณ.สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม ๔๐/๑ ม.๑ ตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๖๐ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail) :admin@wat-yom.go.thหรือทางFacebookFanpage : <https://www.facebook.com/wat-yom/?fref=ts>

๗.องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยมกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้พร้อมปฏิทินการปฏิบัติงานตามรายละเอียดแนบท้าย

องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม
ธันวาคม ๒๕๖๒

ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม

ลำดับ ที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
๑	เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น (ทางโทรศัพท์หรือประสานโดยตรงกับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์)	๑ วันทำการ
๒	ลงพื้นที่ตรวจสอบสภาพปัญหาและหาข้อมูลเพิ่มเติม	๒ วันทำการ
๓	พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาหรือส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมพิจารณาพร้อมแจ้งผลการดำเนินการให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบข้อมูลเบื้องต้น	๒ วันทำการ
๔	สรุปผลการพิจารณาการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ประสานหน่วยงานที่ส่งต่อเพื่อทราบความก้าวหน้าในการดำเนินงานพิจารณาการแก้ไขปัญหารายงานผู้บังคับบัญชา พร้อมแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๗ วันทำการ
๕	ติดตามผลการดำเนินงานและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓ วันทำการ