



ประกาศเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

เทศบาลตำบลอ่าวพะยูน เห็นความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็น การตอบสนอง เรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานบริการ สาธารณะและการบริหารราชการของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใสจึงได้จัดทำ มาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ขึ้น เพื่อกำกับติดตามในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาช่องทางการติดตามผล การแจ้ง ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนต่างๆ ให้มีความรวดเร็ว เป็นธรรม สะดวกและเหมาะสม รวมทั้งจัด ให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่กระบวนการร้องเรียน และขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้อง ทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่าง รวดเร็ว โดยทุก ๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่ อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมี ประสิทธิภาพสูงสุด เทศบาลตำบลอ่าวพะยูน จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการ กระทำของเจ้าหน้าที่ในเรื่อง ดังต่อไปนี้

๑. กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
๒. กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
๓. ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด
๔. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
๕. กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีหน้าที่หรือนอกเหนือ

อำนาจหน้าที่

สาระสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญดัง ต่อไปนี้

๑. ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ เป็นต้น
๒. ชื่อ ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
๓. การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตาม

สมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว

๔. ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
๕. ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุ
๖. เอกสารหลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี) เป็นต้น

/ช่องทาง...

ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

๑. ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลอ่าวพะยูน เลขที่ ๑๔๒ ม.๓ ต.ปากพะยูน อ.ปากพะยูน จ.พัทลุง ๙๓๑๒๐

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.aowpayoon.go.th

๓. ร้องเรียนผ่านอีเมลล์ Qawpayoon@hotmail.com

๔. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๗๕๖๙-๙๓๙๓

๕. ร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊ค ทต.อ่าวพะยูน

๖. ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

ขั้นตอนที่ ๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลอ่าวพะยูน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลอ่าวพะยูนพิจารณา ลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลอ่าวพะยูน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอ นายกเทศมนตรีตำบลอ่าวพะยูน

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุป วิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่อง เป็นข้อมูลของเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.aowpayoon.co.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านอีเมลล์ Qawpayoon@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐-๗๕๖๙-๙๓๙๖	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

/เรื่องร้องทุกข์...

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

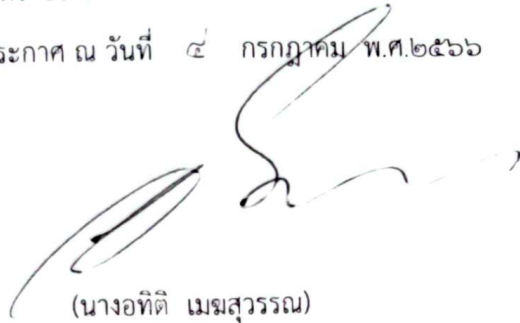
๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น บัตรสนเท่ห์หรือการชี้ข้อแฉไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่อยู่หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการ ร้องเรียน

การร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต (เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน)

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูล ดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นางอติติ เมฆสุวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลอ่าวพะยูน

ร่าง.....	
พิมพ์.....	
ตรวจ.....	
ทราบ.....	