



ประกาศเทศบาลตำบลปทุมรัตน์

เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนในกรอบอำนาจหน้าที่ ปัญหาของประชาชนในพื้นที่เขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์ก็มีอยู่เป็นประจำ ซึ่งเกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียนและร้องทุกข์ ทำให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหการร้องเรียนและร้องทุกข์ พร้อมทั้งให้การช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่เขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์ และเพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงจัดตั้ง“ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปทุมรัตน์” ณ ห้องปฏิบัติงาน งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลปทุมรัตน์ และเพื่อให้การบริหารงานและการพัฒนาองค์กรสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล เทศบาลตำบลปทุมรัตน์ จึงได้จัดทำแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและถือปฏิบัติ อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไป
- ๒) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง
- ๓) เรื่องเกี่ยวข้องกับด้านงานช่าง
- ๔) เรื่องเกี่ยวข้องกับด้านการจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่าย

ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ยื่นเรื่องด้วยตนเอง
- ๒) หนังสือร้องเรียน
- ๓) ร้องเรียนผ่านระบบ Internet ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

/ข้อเท็จจริง...

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์ ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบสืบสวน และสอบสวนได้

- ระบุ เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒) ข้อร้องเรียนให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีพยานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงและมีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดเทศบาลตำบลปทุมรัตน์

๕) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑.) นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บฐานข้อมูล

การตอบข้อร้องเรียน

๑) ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมา

๒) ตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่องการตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้ตอบโดยทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางอื่นใดตามที่เหมาะสม

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายสามารถ จันทรโสกา)
นายกเทศมนตรีตำบลปทุมรัตน์