



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง
เรื่อง นโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และอุทธรณ์

เพื่อให้การบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง เป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมทั้งคุ้มครองสิทธิของประชาชนในการร้องเรียน ร้องทุกข์ และอุทธรณ์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง จึงกำหนด นโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และอุทธรณ์ ไว้ดังต่อไปนี้

๑. หลักการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและการแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยยึดหลักความโปร่งใส เป็นธรรม รวดเร็ว และตรวจสอบได้

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางการรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และอุทธรณ์อย่างมีระบบ
๒. เพื่อคุ้มครองสิทธิของประชาชนในการร้องทุกข์และอุทธรณ์อย่างเป็นธรรม
๓. เพื่อเสริมสร้างการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและความโปร่งใส

๓. ขอบเขตการบังคับใช้

ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และอุทธรณ์ที่เกี่ยวข้องกับ

๑. การให้บริการสาธารณะของ อบต.โคกกลาง
๒. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และพนักงาน อบต.
๓. การจัดซื้อจัดจ้าง การใช้งบประมาณ และโครงการพัฒนา
๔. คำสั่งทางปกครองหรือโทษทางวินัยที่สามารถอุทธรณ์ได้ตามกฎหมาย

๔. ช่องทางการร้องเรียน

ประชาชนสามารถยื่นข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และอุทธรณ์ได้ทาง

๑. ยื่นหนังสือที่ทำการ อบต.โคกกลาง
๒. ส่งทางไปรษณีย์
๓. ผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนของ อบต.
๔. ผ่านระบบออนไลน์/อีเมล/เว็บไซต์
๕. โทรศัพท์ของ อบต.

๕. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. รับเรื่อง - เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องและออกเลขรับ
๒. ตรวจสอบเบื้องต้น - ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้อง
๓. ดำเนินการแก้ไข/สอบสวน - ดำเนินการภายในกรอบเวลา
๔. แจ้งผล - แจ้งผู้ร้องทราบผลการพิจารณา
๕. ติดตามผล - ประเมินผลการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

๖. ระยะเวลา

๖. ระยะเวลา

๑. รับเรื่องและแจ้งผู้ร้อง : ภายใน ๓ วันทำการ
๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง : ภายใน ๑๕ วันทำการ
๓. ดำเนินการและแจ้งผล : ภายใน ๓๐ วันทำการ (หากเกินกำหนดต้องแจ้งเหตุผลให้ทราบ)

๗. การคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๑. ปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน
๒. ผู้ร้องเรียนสุจริตจะไม่ถูกกลั่นแกล้งหรือได้รับผลกระทบในทางลบ

๘. การรายงานและประเมินผล

หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และอุทธรณ์ เสนอต่อผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลาง และนำผลไปปรับปรุงการทำงานต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายไกรลาศ ทองทวี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลาง



นโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และอุทธรณ์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ตระหนักถึงสิทธิของประชาชนในการร้องเรียน ร้องทุกข์ และการอุทธรณ์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความเชื่อมั่นต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางการรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และอุทธรณ์อย่างมีระบบ
๒. เพื่อคุ้มครองสิทธิของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นและเรียกร้องความเป็นธรรม
๓. เพื่อเสริมสร้างการบริหารงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้
๔. เพื่อใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ อบต.โคกกลาง

๓. ขอบเขต

นโยบายนี้ครอบคลุมถึงข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และอุทธรณ์ที่เกี่ยวข้องกับ

- การให้บริการสาธารณะของ อบต.โคกกลาง
- การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และพนักงาน อบต.
- การจัดซื้อจัดจ้าง การใช้จ่ายงบประมาณ และโครงการพัฒนา
- การพิจารณาโทษทางวินัย หรือคำสั่งทางปกครองที่สามารถอุทธรณ์ได้ตามกฎหมาย

๔. ช่องทางการรับเรื่อง

ประชาชนสามารถยื่นข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และอุทธรณ์ได้ผ่านช่องทางต่อไปนี้

๑. ยื่นหนังสือด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ อบต.โคกกลาง
๒. ส่งหนังสือทางไปรษณีย์
๓. ผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนที่ อบต.กำหนด
๔. ผ่านระบบออนไลน์ (เว็บไซต์/อีเมล/แอปพลิเคชันของ อบต.)
๕. ทางโทรศัพท์สายด่วนหรือหมายเลขติดต่อราชการ

๕. กระบวนการพิจารณา

๑. การรับเรื่อง – เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องบันทึกรายละเอียดและออกเลขรับเรื่อง

๒. การตรวจสอบเบื้องต้น – ตรวจสอบข้อเท็จจริงและความครบถ้วนของข้อมูล
๓. การดำเนินการแก้ไข/สอบสวน – มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด
๔. การแจ้งผล – รายงานผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเป็นลายลักษณ์อักษรหรือช่องทางที่กำหนด
๕. การติดตามผล – มีการประเมินและติดตามการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

- การแจ้งรับเรื่อง : ภายใน ๓ วันทำการ
- การตรวจสอบข้อเท็จจริง : ภายใน ๑๕ วันทำการ
- การดำเนินการและแจ้งผล : ภายใน ๓๐ วันทำการ (กรณีซับซ้อนอาจขยายได้ แต่ต้องแจ้งเหตุผลแก่ผู้ร้อง)

๗. การคุ้มครองผู้ร้องเรียน

- อบต.โคกกกลาง จะปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนเพื่อความปลอดภัย
- ผู้ร้องเรียนสุจริตจะไม่ได้รับผลกระทบเชิงลบใด ๆ จากการใช้สิทธิร้องเรียน

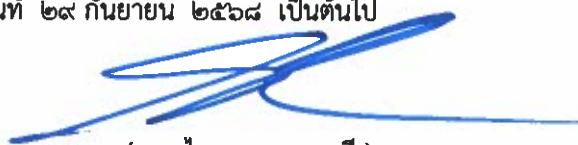
๘. การรายงานและการประเมินผล

- หน่วยงานรับผิดชอบต้องจัดทำสรุปรายงานข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และอุทธรณ์ เสนอต่อผู้บริหาร อบต. ทุกไตรมาส
- ใช้ผลการประเมินเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

๙. ผู้รับผิดชอบหลัก

- สำนักงานปลัด อบต.โคกกกลาง ทำหน้าที่เป็นศูนย์ประสานงานกลาง
- คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน ทำหน้าที่กลั่นกรอง ตรวจสอบ และเสนอแนวทางแก้ไข
- นายก อบต.โคกกกลาง เป็นผู้กำกับดูแลให้การดำเนินการเป็นไปตามนโยบาย

ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๘ เป็นต้นไป



(นายไกรลาศ ทองทวี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลาง