



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ
โทร. ๐๔๕-๕๒๓-๑๓๗



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๗ มาตรา ๔๑ กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น จะต้องแจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ประกอบกับประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๓๒ ตอนพิเศษ ๓๙ ง วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภทให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญขึ้น โดยจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานรวมถึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานภายใต้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

ดก

(นายสมหมาย กอดแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราร้องทุกข์ และตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	๑
- วัตถุประสงค์	๑
- สถานที่ตั้ง	๑
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
- คำจำกัดความ	๒
- เรื่องร้องเรียน	๒
- ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
- แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน	๓
บทที่ ๒ อำนาจหน้าที่และวิธีดำเนินการ	๖
- อำนาจหน้าที่และวิธีดำเนินการ	๖
บทที่ ๓ โครงสร้างการบริหารจัดการ	๗
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	๘
- หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
- วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
- การจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
- ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๑๐
- การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๑
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน	๑๑
- การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๑๑
- การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	๑๑
- มาตรฐานงาน	๑๑
- ภาคผนวก	๑๒

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบ การรับเรื่องราว ร้องทุกข์ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุด และยั่งยืนต่อไป

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ จึงได้จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็น ความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญมีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานงานมุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญทราบ กระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ตั้งอยู่ ณ ฝ่ายนิติการ และการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ (ชั้น ๒) อาคารตลเมธามหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตอำนาจเจริญ ตำบลโนนหนามแท่ง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

๔. หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**/เอกชน /
หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วน
ราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ
และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงาน
ในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ
ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะ
เป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่ง
ได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ
ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขต
จังหวัดอำนาจเจริญ

การจัดการเรื่องร้องเรียน

หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/
ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่าน
ช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอ
ข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น
ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อด้านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่

ข้อร้องเรียน

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น
ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียน
เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

คำร้องเรียน

หมายถึง คำหรือข้อความ ที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง
มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือ
มีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน
ต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจ
หน้าที่

๖. ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๗. แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๗.๑ การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ
จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง
หรือมอบฉันทะให้มีมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนหรือจัดการแทนได้ และจะให้เป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจา
หรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๗.๒ ในกรณีได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ให้นำหลักการ
พิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราว
ร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดไม่ได้รับเรื่อง
ไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงและพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา
การดำเนินการตามที่สมควร

๗.๓ เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษา
หรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๗.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณา พิจารณาดำเนินการตามนี้

๗.๔.๑ กรณีคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือจากประชาชน
ผู้ได้รับความเดือดร้อนนั้นไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่เป็นอำนาจหน้าที่ของ
ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐอื่น ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบและส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยถือปฏิบัติตามหลักการ
ร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

- ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ
กำหนด ๓๐ วัน

- กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑
เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังการทวงถาม
แล้วยังไม่มีรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

๗.๔.๒ กรณีคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือจาก
ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนนั้นเป็นอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รีบดำเนินการโดยเร็ว
แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ
และแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยทันที

บทที่ ๒

อำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญมีอำนาจหน้าที่และหน้าที่ดำเนินการดังนี้

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ ที่มายื่นคำร้อง แล้วประเมินวิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. กรณีการร้องเรียนกล่าวโทษเป็นข้อครหาในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับ และให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถเรียกบุคคลในส่วนราชการนั้นมาให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์การนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ หรือกรณีที่อาจกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง โดยให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณา โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

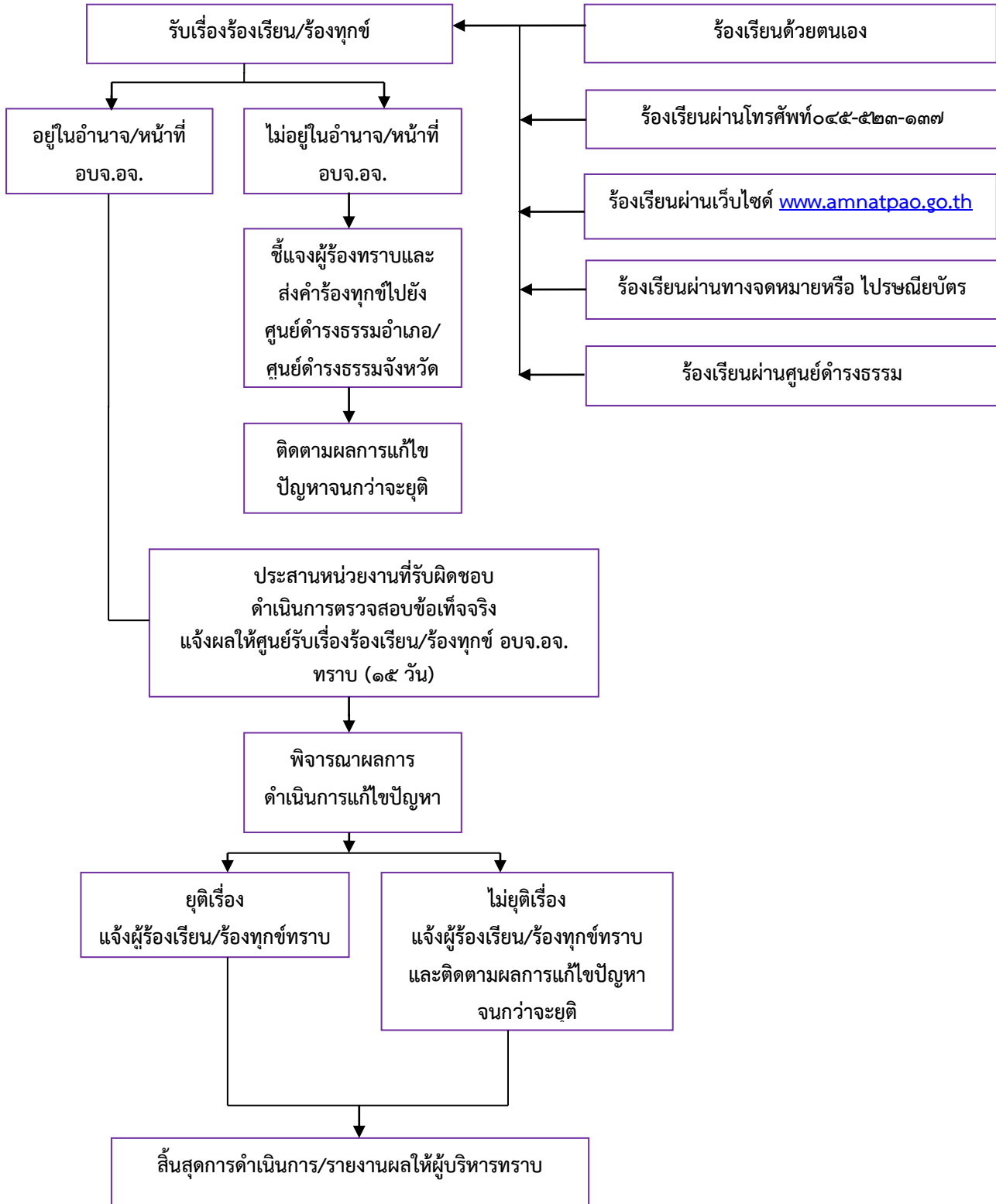
๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

บทที่ ๓

โครงสร้างการบริหารจัดการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

๑. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบงานสารบรรณ โดยต้องเป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง สามารถตรวจสอบตัวตนได้ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร (ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หรือแจ้งด้วยวาจาจากเจ้าหน้าที่) ให้เจ้าหน้าที่สอบถามรายละเอียดชื่อ - นามสกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบว่าข้อมูลมีความน่าเชื่อถือเพียงใด

๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงทุกประการ หากผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

๑.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หากกระบุพยานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอน สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ อาจพิจารณารับไว้ดำเนินการได้

๑.๕ กรณีมีปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญเป็นผู้พิจารณาชี้ขาด ทั้งนี้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า หนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ไม่ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนไม่มีการชี้พยานบุคคลที่แน่นอน ให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ สั่งยุติหนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว

๒. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีเป็น “บัตรสนเท่ห์”

ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

๒.๑ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

๒.๑.๑ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒.๑.๒ ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าว โดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้กล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยจึงจะยุติเรื่องได้ แต่หากกรณีมีมูลก็ให้ดำเนินการทั้งคดีอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

๒.๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๔ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามความเห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนการเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

๒.๒ หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร. ๑๐๑๑/ว๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ ได้แจ้งเวียนหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและสอบสวนเรื่องร่ำร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์ตามที่คณะรัฐมนตรีให้ไว้ จึงเห็นสมควรอธิบายและขยายความเพิ่มเติม ดังนี้

๒.๒.๑ บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนต้องชี้แจงโดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วัน เวลา และสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมทั้งแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้กระทำผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่า ข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๒.๒.๒ บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริงซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน และได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย

๓. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ลงวัน/เดือนปี ชื่อ - สกุล และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการหรือให้แก้ไขอย่างไร ชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญที่ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ พร้อมทั้งระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถนำส่งด้วยตัวเองหรือทางไปรษณีย์มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ทางตู้รับความคิดเห็นหรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

๔. การจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ อาจจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวออกจากสารบบการพิจารณา

๕. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ ยื่นโดยตรง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ณ ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ (ชั้น ๒) อาคารตลเมธา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตอำนาจเจริญ ตำบลโนนหนามแท่ง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

๕.๒ ยื่นผ่านทางจดหมาย องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ อาคารตลเมธา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตอำนาจเจริญ ตำบลโนนหนามแท่ง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๐๐๐

๕.๓ โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐-๔๕๕๒-๓๑๓๗

๕.๔ เว็บไซต์ www.amnatpao.go.th

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- จัดทำคำสั่งมอบหมายงานของส่วนราชการที่รับผิดชอบ
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

อำนาจเจริญ

- แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งให้ส่วนราชการทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ณ ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ (ชั้น ๒) อาคารเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยมหิดลวิทยาเขตอำนาจเจริญ ตำบลโนนหนามแท่ง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร. ๐๔๕-๕๒๓-๑๓๗๖	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ www.amnatpao.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด/สำนักนายกรัฐมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๓ วันทำการ	

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สถานที่เกิดเหตุ พยานหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน

๙.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๙.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การส่งมอบงานช้า การเบิกจ่ายค่าจ้าง ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๙.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานในสังกัดที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๐. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๑๑.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ให้นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญทราบทุกปี

๑๑.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๒. มาตรฐานงาน

การดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดนั้น กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีคำสั่งมอบหมายรับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

๑๓. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เอกสารภาคผนวก)

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ
ถนนชยางกูร อำเภอเมือง
จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๐๐๐

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
บัตรประชาชน.....เลขที่.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา เรื่อง

.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

- | | |
|---------|---------------|
| ๑)..... | จำนวน.....ชุด |
| ๒)..... | จำนวน.....ชุด |
| ๓)..... | จำนวน.....ชุด |
| ๔)..... | จำนวน.....ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

ถนนชยางกูร อำเภอเมือง

จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๐๐๐

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่.....

ตำบลอำเภอจังหวัด

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา เรื่อง

.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างและเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ (ชั้น ๒) อาคารตลเมธา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตอำนาจเจริญ ตำบลโนนหนามแท่ง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ (ชั้น ๒) อาคารตลเมธา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตอำนาจเจริญ ตำบลโนนหนามแท่ง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางจดหมาย ที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ อาคารตลเมธา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตอำนาจเจริญ ตำบลโนนหนามแท่ง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๐๐๐

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐-๔๕๕๒-๓๓๓๗

๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.amnatpao.go.th

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายสมหมาย กอดแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

ที่ ๙๙ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ไปแล้ว นั้น

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | |
|----------------------------|---|
| ๑. นายกิตติชัย ทองประเสริฐ | นิติกรชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ |
| ๒. นางภรณ์พัช พรมรักษ์ | นิติกรชำนาญการ |
| ๓. นายณัฐปคัลภ์ สาธุ | นิติกรปฏิบัติการ |
| ๔. นางวาสนา ก่ำหาวงษ์ | ลูกจ้างประจำ ตำแหน่ง คนงานทั่วไป |
| ๕. นางกฤษดาวรรณ ฤทธิผล | พนักงานจ้างตามภารกิจ
ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |
| ๖. นางสาวศิริรัตน์ นาใหม่ | พนักงานจ้างทั่วไป ตำแหน่ง คนงานทั่วไป |

โดยมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

๑๓

(นายสมหมาย กอดแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ