



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๗ มาตรา ๔๑ กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ต้องแจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๒ ตอนพิเศษ ๓๙ ง วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครมีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานและมีแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกฎหมาย จึงกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังนี้

- แจ้ง/ยื่น เรื่องด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ชั้น ๓
- โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๔-๔๑๑๗๑๔ ต่อ ๑๔๐
- จดหมายหรือหนังสือส่งทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ถนน
เจริญวงศ์ จังหวัดสมุทรสาคร ๗๔๐๐๐
- ส่งผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น ณ บริเวณชั้น ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
- ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ email : samutsakhonpao@gmail.com / www.samut
sakhonpao.go.th / facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับเรื่องแล้วให้ดำเนินการดังนี้

- (๑) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ พร้อมทั้งสำเนาเรื่องร้องเรียนให้ทราบทันที
- (๒) เมื่ออ่านคำร้องแล้วให้ประเมินว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องฯ แจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องฯ โดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องฯ ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องฯ

(๓) กรณีที่ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม เช่น ขอลงน แจงเบาะแส การค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๔) กรณีที่ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องฯ เพื่อขอข้อมูลผู้ร้องฯ หรือให้ผู้ร้องฯ ยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๕) กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษ การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดหรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายแก่ผู้ร้องฯ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องฯ และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น หรือปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องฯ ก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย แล้วเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๒.๒ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการโดยกำหนดให้รายงานผลภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับแจ้งเรื่อง

๒.๓ เมื่อได้รับการรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้สำนักปลัดฯ รายงานผลนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่องหรือให้ดำเนินการเพิ่มเติมหรือดำเนินการอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

๒.๔ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขแล้ว นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะสั่งยุติเรื่องพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ หรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบแล้วแต่กรณี

๒.๕ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัดสมุทรสาครหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาครพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ร้องฯ มีหลักประกันความเป็นธรรม หรือได้รับความเป็นธรรม หรือได้รับความช่วยเหลือเยียวยาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ให้สำนักปลัดฯ เสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๓. การรายงานผลการดำเนินการ

ให้สำนักปลัดฯ รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญ เพื่อประกอบการพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้

๓.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

๓.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๓.๓ ความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไปด้วยเหตุผลประการใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)

๔. ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอเรื่องถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่เกิน


๓ วันทำการ

๔.๒ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาแก้ไขปัญหภายใน ๗ วัน

๔.๓ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๕ วัน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายมนชล ไกรวัตนุสรณ์)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร