



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโฮม  
เรื่อง มาตรการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโฮม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโฮมเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค สามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมาย และประชาชนได้รับความพึงพอใจ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโฮมจึงกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานถือปฏิบัติและดำเนินการดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ประชาชนได้รับทราบ

๒. กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาหรือไม่อาจรับไว้พิจารณาอย่างชัดเจน โดยให้พิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวัง

๓. กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยอาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบลงพื้นที่แก้ไขปัญหา ประชุมหารือแนวทางแก้ไขปัญหาพร้อมกัน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามระเบียบกฎหมาย

๔. กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ โดยพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วและให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม

๕. ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงานระยะเวลาการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ

๖. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงความคิดเห็นแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน

๗. ให้มีการรายงานผลการดำเนินการให้นายกองการบริหารส่วนตำบลท่าโฮมทราบทุกไตรมาส

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายวิจิต สุนทวนิก)

นายกองการบริหารส่วนตำบลท่าโฮม