

แผนงานและผลการดำเนินงานในการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

ชื่อ - สกุล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์..... นางสาววาสนา..... สาเมาะ.....

ชื่อตำแหน่ง..... เจ้าหน้าที่งานธุรการ..... ระดับ..... ปฏิบัติงาน.....

ชื่อ - สกุล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์..... นางสาวนิเวยะ..... ตาปอ.....

ชื่อตำแหน่ง..... ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่งานธุรการ..... ระดับ..... จ้างภารกิจ.....

ชื่อ - สกุล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์..... นางสาวอาทิมา..... มาปะ.....

ชื่อตำแหน่ง..... เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์..... ระดับ..... จ้างเหมาบริการ.....

หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก

โดยหน้าที่ รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน /ร้องทุกข์จากประชาชนผู้มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ในพื้นที่อย่างเป็นระบบได้แก่ การลงทะเบียนรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ฯ โดยเฉพาะ นำเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นลำดับขั้น พร้อมทั้งมีการแจ้งผลความคืบหน้าให้กับประชาชนผู้เป็นเจ้าของเรื่องภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นสำคัญ

๑. ด้านการปฏิบัติการ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลระเวียง มีหน้าที่ อนุมัติควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รักษาการปลัด อบต.ระเวียง มีหน้าที่ ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รักษาการหัวหน้าสำนักปลัด อบต.ระเวียง มีหน้าที่ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลังการการรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับแต่งตั้งประจำศูนย์ มีหน้าที่ บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลระเวียง

๒. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ไปรษณีย์หนังสือ

เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลระเวียง <http://rawaeng.com> หรือ อีเมล : Rawaengsa04@gmail.com
: [saraban_๐๖๙๔๑๐๑๑@dla.go.th](mailto:saraban_0๖๙๔๑๐๑๑@dla.go.th) หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือติดต่อด้วยตนเอง

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวก และไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓ - ๗๑๙๘๒๒

๓. ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลระเวียง และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลระเวียง ตลอด ๒๔ ชม.

(๒) โทรศัพท์สำนักงาน อบต.ระเวียง เบอร์ ๐๗๓ - ๗๑๙๘๒๒

(๓) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลระเวียง

(๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลระเวียง www.rawaeng.com

(๕) ส่งจดหมายมาที่สำนักงาน อบต.ระเวียง หมู่ที่ ๔ ต.ระเวียง อ.ยะรัง จ.ปัตตานี

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับร้องเรียนร้องทุกข์ ตู้รับความคิดเห็น ณ หน้าสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลระเวียง (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๔. การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณีได้แก่

➤ กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน อบต.ระเวียง ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

➤ กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๕. การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ระเวียง ทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ระเวียง จะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณีซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ

(กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบ) ผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่ หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนา ผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖. การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัด อบต.ระเวียง เพื่อสั่งการต่อไป

๗. การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้อง / เรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลระเวียง จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๘. ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.นางสาววาสนา สามะ	ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ	เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
๒.นางสาวนิเยาะ ตาปอ	ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
๓.นางสาวอาทิมา มาปะ	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ

๔. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลระเวียง จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือณาเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๕. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลระเวียง รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง