



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตำ
เรื่อง แนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง

(๒) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

(๓) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๔) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน จึงประกาศให้พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง ตลอดจนประชาชนได้รับทราบถึงแนวทาง / ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตำ ได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตำจะพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(๑) พิจารณาคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตำหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตำจะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

(๒) กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตำให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีที่...

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตำไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้ หรือทำให้ ประชาชนได้รับความเดือดร้อน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตำจะเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน ให้กับประชาชนโดยเร็ว

ในกรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ตำ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตำจะประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามี ศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การ บริหารส่วนตำบลหลายแห่งในเขตจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตำจะประสานกับเทศบาล องค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุม ร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น

๕๕๕(๓) ข้อ ๒ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน หรือสำนัก/กองที่รับเรื่องไป ดำเนินการต่อ แจ้งผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำร้องทราบเป็นระยะ โดยครั้ง แรกให้แจ้งภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๕๘

ลงชื่อ

(นายศรีวรรณ พูแสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตำ