



นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

(Whistleblowing Policy and Procedure)

ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ และแนวทางปฏิบัติการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการ ปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อให้การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ กรมส่งเสริมการปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนจึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการระบบการรับ แจ้งเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐาน เดียวกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

คำจำกัดความ

"คำร้องทุกข์" หมายความว่ารวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็น ธรรมหรือหนังสือกล่าวโทษ

"การร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความ เดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้อง ทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ร้องเรียน" หมายถึง เสนอเรื่องราว

"ร้องทุกข์" หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ขอบเขต

เพื่อใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ตั้งแต่ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้ง กลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

/อำนาจ...

อำนาจหน้าที่

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง

๒. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

๓. สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

๔. ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. จำแนกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เรื่องร้องทุกข์

(๒) เรื่องร้องเรียน

๒. การดำเนินการ

๒.๑ เรื่องร้องทุกข์

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องทุกข์ตามช่องทางต่าง ๆ

(๒) กรอกแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

(๓) เสนอเรื่องต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ

(๔) เมื่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนของสำนัก/กองใด จะสั่งการให้หัวหน้าสำนัก/กองที่รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการ

(๕) เมื่อหัวหน้าสำนัก/กอง ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จเรียบร้อยแล้วให้รายงานผลให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและสำเนาเรื่องรายงานต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ

(๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บเรื่องร้องทุกข์ไว้ในแฟ้มทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์

๒.๒ เรื่องร้องเรียน

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องทุกข์ตามช่องทางต่าง ๆ

(๒) กรอกแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

(๓) เสนอเรื่องต่อปลัดเทศบาล

๓. การพิจารณาดำเนินการ

๓.๑ ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยจะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

๓.๒ กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

/(ก) ในกรณีที่...

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรเร่งดำเนินการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนกรณีที่เกิดปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรที่รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อื่นหรือหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน เลขที่ ๙๙/๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลสระตะเคียน อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๔๔๕-๗๒๘๖
๓. ทางเว็บไซต์ <https://www.sratakien.go.th>
๔. ผู้ร้องเดินทางมาด้วยตนเองที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

การรักษาความลับผู้ให้ข้อมูล

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน

- กรณีข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

/การทบทวน...

การทบทวนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จะต้องมีการทบทวนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยให้มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายที่กำหนดมีความเหมาะสม ดำเนินการเป็นไป ด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙

ลงชื่อ



(นายถวิล สุตรกระโทก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

