



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเรื่อง
เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน
(Whistleblowing policy and Procedure)

ด้วยประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ และอำนวยความสะดวกยุติธรรม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และแนวทางการปฏิบัติการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น การกำหนดแนวทางเพื่อให้การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่าง ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเรื่องจึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่อง ร้องเรียนเพื่อให้ดำเนินการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

คำจำกัดความ

"คำร้องทุกข์" หมายความว่ารวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

"การร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อ ขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความ เดือดร้อนความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ร้องเรียน" หมายถึง เสนอเรื่องราว

"ร้องทุกข์" หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ขอบเขต

เพื่อใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเรื่อง ตั้งแต่การรับ และตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

อำนาจหน้าที่

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอ ความเป็นธรรม และการให้ความ ช่วยเหลือเมื่อมีผู้มายื่นคำร้อง

๒. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
๓. สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
๔. ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. จำแนกรเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - (๑) เรื่องร้องทุกข์
 - (๒) เรื่องร้องเรียน
๒. การดำเนินการ
 - ๒.๑ เรื่องร้องทุกข์
 - (๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องทุกข์ตามช่องทางต่าง ๆ
 - (๒) กรอกแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
 - (๓) เสนอเรื่องต่อหัวหน้าหน่วยงานรัฐ
 - (๔) เมื่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนของสำนัก/กองใด จะสั่งให้หัวหน้าสำนัก/กองที่รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการ
 - (๕) เมื่อหัวหน้าสำนัก/กอง ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จเรียบร้อยแล้วให้รายงานผลให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและสำเนาเรื่องรายงานต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ
 - (๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บเรื่องร้องทุกข์ไว้ในแฟ้มทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์
 - ๒.๒ เรื่องร้องเรียน
 - (๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ
 - (๒) กรอกแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
 - (๓) เสนอเรื่องต่อปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
๓. การพิจารณาดำเนินการ
 - ๓.๑ ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเรื่องหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยจะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ
 - ๓.๒ กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเรื่อง ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยรวดเร็ว ดังนี้
 - (ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรเร่งดำเนินการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน
กรณีที่การแก้ปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประสานไปยังหน่วยยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน
 - (ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ปัญหานั้น

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. ทางไปรษณีย์ ถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเรือง ๑๕๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลเรือง อำเภอเมือง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔๗๑๘๕๙๔
๓. ทางเว็บไซต์ www.rueangsao.go.th
๔. ผู้ร้องเดินทางมาด้วยตนเองที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเรือง

การรักษาความลับผู้ให้ข้อมูล

การพิจารณาข้อร้องเรียนการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน

- กรณีข้อร้องเรียนกล่าวโทษพนักงานส่วนตำบล ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

ทบทวนนโยบายการแจ้งเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลเรืองจะต้องมีการทบทวนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยให้มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายที่กำหนดมีความเหมาะสม ดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

จึงประกาศให้ทราบ และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายธีรวุฒิ จันทล่า)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเรือง