

นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Policy and Procedure)

ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และแนวทางปฏิบัติการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อให้การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต ได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

คำจำกัดความ

“คำร้องทุกข์” หมายความว่ารวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรมหรือหนังสือกล่าวโทษ

“การร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ขอบเขต

เพื่อใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

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) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องทุกข์ตามช่องทางต่างๆ
 - (๒) กรอกแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
 - (๓) เสนอเรื่องต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ
 - (๔) เมื่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วน
ของสำนัก/กองใด จะสั่งการให้หัวหน้าสำนัก/กองที่รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการ
 - (๕) เมื่อหัวหน้าสำนัก/กอง ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จเรียบร้อยแล้วให้
รายงานผลให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและสำเนาเรื่องรายงานต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ
 - (๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บเรื่องร้องทุกข์ไว้ในแฟ้มทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์
 - ๒.๒ เรื่องร้องเรียน
 - (๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องทุกข์ตามช่องทางต่างๆ
 - (๒) กรอกแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
 - (๓) เสนอเรื่องต่อปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
๓. การพิจารณาดำเนินการ
 - ๓.๑ ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจัดหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ / ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยจะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

๓.๒ กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องทุกขนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรที่รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. ทางไปรษณีย์ ถึง องค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต ๕๐/๓ หมู่ที่ ๕ ตำบลร่วมจิต อำเภอลำปูลา จังหวัดอุดรธานี ๕๓๑๔๐
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๕-๐๔๙๗๐๙
๓. ทางเว็บไซต์ <https://www.ruamchit.go.th>
๔. ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต

การรักษาความลับผู้ให้ข้อมูล

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน

- กรณีข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

/การทบทวน....

การทบทวนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต จะต้องมีการทบทวนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยให้มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายที่กำหนดมีความเหมาะสม ดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

ประกาศ ณ วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๗

(ลงชื่อ)



(นายนิรันดร์ เมืองฟุ่ม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต