



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลฝั่ล้อม
เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(Whistleblowing Policy and Procedure)

ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อเป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และแนวทางปฏิบัติการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลฝั่ล้อม จึงได้กำหนดนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถแจ้งความเดือดร้อนต่างๆ พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ กับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และกระบวนการให้บริการต่างๆ ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ทั้งเป็นแนวทางดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ มุ่งให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้ให้คำปรึกษา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่น

ข้อ ๑. ในประกาศนี้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายความว่า องค์การบริหารส่วนตำบล

คำร้องทุกข์ หมายความว่า รวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

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

/ขอบเขต.....

ขอบเขต

เพื่อการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประสานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

อำนาจหน้าที่

๑. ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอความเป็นธรรม และการให้ความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง
๒. ประสานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
๓. สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
๔. ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ข้อ ๒. การดำเนินการ

๑. เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามช่องทางต่างๆ
๒. กรอกแบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง
๓. เสนอต่อหน่วยงานของรัฐที่รับเรื่อง
๔. ส่งการทำให้ผู้ที่รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการ

ข้อ ๓. การพิจารณาดำเนินการ

๑. ให้พิจารณาในคำร้องนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องนั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลอำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไป จนกว่าจะได้ข้อยุติ
๓. กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้
 - (ก) ในกรณีที่ปรากฏว่าการจัดการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน กรณีที่การแก้ปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลที่รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประสาน ไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน
 - (ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นหรือหน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

(ค) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา นั้น

โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองยื่นเป็นเอกสาร
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม <http://phailom-utt.webthailocal.com>
๓. ร้องเรียนทางเฟซบุ๊กเพจ องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๘๑๔๑๗๙
๕. ผ่านทาง Line (เจ้าหน้าที่)
๖. กล้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(ตู้แดง)/แสดงความคิดเห็น
๗. ทางไปรษณีย์ ถึง องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม หมู่ที่ ๒ ตำบลไผ่ล้อม อำเภอลับแล

จังหวัดอุตรดิตถ์ ๕๓๒๑๐

การรักษาความลับผู้ให้ข้อมูล

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดขึ้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้นจะต้องปฏิบัติ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน

๑. กรณีข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง

๒. กรณีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งสองฝ่ายผู้ร้องและผู้กล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๓. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุร้องเรียนนั้น การทบทวนนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม จะต้องมีการทบทวนนโยบายการแจ้งรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ มีความเหมาะสม ด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๘

ลงชื่อ



(นายบุญทรวง สุขันทา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม