

นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (Whistleblowing Policy and Procedure)

ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อเป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และแนวทางปฏิบัติการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในท้องถิ่น

เทศบาลตำบลศรีดอนชัย จึงได้กำหนดนโยบายการรับเรื่องร้อง/เรียนร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถแจ้งความเดือดร้อนต่างๆพร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใส ในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ กับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และกระบวนการให้บริการต่างๆ ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ทั้งเป็นแนวทางดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มุ่งให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้ให้คำปรึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่น

ข้อ ๑. ในประกาศนี้

เทศบาลตำบลศรีดอนชัย หมายความว่า เทศบาลตำบลคำร้องทุกข์ หมายความว่า รวมถึงคำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมายการจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ขอบเขต

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

อำนาจหน้าที่

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

ข้อ ๒. การดำเนินการ

๑. เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามช่องทางต่างๆ
๒. กรอกรูปแบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง
๓. เสนอต่อหน่วยงานของรัฐที่รับเรื่อง
๔. สั่งการการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการ

ข้อ ๓. การพิจารณาดำเนินการ

๓.๑. ให้พิจารณาในคำร้องนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลศรีดอนชัยหรือไม่หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องนั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะ ได้ข้อยุติ

๓.๒. กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนให้ องค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลที่รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประสาน ไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่เห็นว่ามีความศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งในเขต จังหวัด ให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองยื่นเป็นเอกสาร เทศบาลตำบลศรีดอนชัย เลขที่ ๒๓๙ หมู่ที่ ๑๒ ต.ศรีดอนชัย อ.เชียงของ จ.เชียงราย ๕๗๑๔๐

๒. อีเมลล์ : saraban_๐๕๕๗๐๓๐๗@dla.go.th

๓. เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ : ๐๕๓-๑๙๒๓๔๕

๔. แฟกซ์ : ๐๕๓-๑๙๒-๓๔๕

๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์: <http://www.tambonsridonchai.go.th>

๖. ร้องเรียนผ่าน เพจ facebook : เทศบาลตำบลศรีดอนชัย

๗. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๑๙๒๓๔๕

๘. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น

๙. ทางไปรษณีย์ ถึง เทศบาลตำบลศรีดอนชัย เลขที่ ๒๓๙ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลศรีดอนชัย อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๔๐

การรักษาความลับผู้ให้ข้อมูล

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน

๑. กรณีข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง

๒. กรณีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งสองฝ่ายผู้ร้องและผู้กล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๓. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงาน ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุร้องเรียนนั้น การทบทวนนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลศรีดอนชัยจะต้องมีการทบทวนนโยบายการแจ้งรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ มีความเหมาะสม ด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพประสิทธิผล

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายกิตพงษ์ วงศ์ชัย)

นายกเทศมนตรีตำบลศรีดอนชัย