



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ
เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน และการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน
(Whistleblowing Policy and Procedure)

ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์อำนวยความสะดวกในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อเป็นการประสานร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมให้เป็นที่ไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้

คำจำกัดความ

"คำร้องทุกข์" หมายความว่า รวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือ หนังสือกล่าวโทษ

"การร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ร้องเรียน" หมายถึง เสนอเรื่องราว

"ร้องทุกข์" หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ขอบเขต

เพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

อำนาจหน้าที่

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง
๒. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
๓. สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
๔. ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
๕. ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดเกี่ยวกับการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. จำแนกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - (๑) เรื่องร้องทุกข์
 - (๒) เรื่องร้องเรียน
๒. การดำเนินการ
 - ๒.๑ เรื่องร้องทุกข์
 - (๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตามช่องทางต่างๆ
 - (๒) กรอกแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
 - (๓) เสนอเรื่องต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ
 - (๔) เมื่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่าเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนงาน สำนัก/กอง ไตจะสั่งการให้หัวหน้าสำนัก/กองที่รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการ
 - (๕) เมื่อหัวหน้าสำนัก/กอง ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จเรียบร้อยแล้วให้รายงานผลให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและสำเนาเรื่องรายงานต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ
 - (๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บเรื่องร้องทุกข์ไว้ไว้ในแฟ้มทะเบียนร้องทุกข์
 - ๒.๒ เรื่องร้องเรียน
 - (๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องทุกข์ตามช่องทางต่างๆ
 - (๒) กรอกแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
 - (๓) เสนอเรื่องต่อปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
๓. การพิจารณาดำเนินการ
 - ๓.๑ ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยจะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไป จนกว่าจะได้ข้อยุติ

๓.๒ กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แดงหม้อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรไม่สามารถ จัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรเร่ง ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่การแก้ปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรที่รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประสานไปยัง องค์กรครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและ แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่ง ในเขตจังหวัดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องและประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาานั้น

ช่องทางการแจ้งเรื่องเรียน

๑. ด้วยตนเองในวัน เวลา ราชการ โดยให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมา ร้องเรียน ณ องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ หมู่ที่ ๓ ตำบลแดงหม้อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี
๒. ทางไปรษณีย์ โดยส่งมายังองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ หมู่ที่ ๓ ตำบลแดงหม้อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๕๐
๓. ผ่านทางโทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ โทร ๐๔๕-๙๘๙๖๕๙
๔. ผ่านทางเว็บไซต์ www.daengmo.go.th
๕. ผ่านทาง Facebook อบต.แดงหม้อ อ.เชียงใน จ.อุบลราชธานี
๖. ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban-daengmo@lgo.mail.go.th

การรักษาความลับผู้ให้ข้อมูล

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน

- กรณีข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจาก เรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งผู้ถูกกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุ แห่งการร้องเรียนนั้น

การทบทวนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อจะต้องมีการทบทวนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยให้มีการปรับปรุง อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายที่กำหนดมีความเหมาะสม ดำเนินการเป็นไปด้วย ความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

ประกาศ ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๙



(นายอนุวัฒน์ ภูพวก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ