

นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Policy and Procedure)

ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๘ กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้การประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และแนวทางการปฏิบัติการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เทศบาลตำบลรัชฎาจึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

คำจำกัดความ

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า รวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

“การร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ขอบเขต

เพื่อใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลรัชฎา ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

อำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง

๒. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

๓. สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

๔. ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ขอได้รับความเดือดร้อน โดยมีความประสงค์ให้ช่วยเหลือ หรือได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลหรือตำบลรัชฎา ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ การกระทำต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาล ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง โดยมีให้เปิดเผยข้อมูลที่เป็นรายละเอียดของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้เป็นพยานหรือกระทำการอันใดจะทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ วัน เดือน ปี

๑.๒ ชื่อและที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องระบุว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือแจ้งช่องทางเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานเทศบาลต้องระบุได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ช่องทางส่งคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือตามช่องทาง ดังนี้

๒.๑ ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์เทศบาลตำบลรัชฎา

๒.๒ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๖-๕๒๕-๗๗๙

๒.๓ ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณชั้น ๑ เทศบาลตำบลรัชฎา

๒.๔ ทางไปรษณีย์ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลรัชฎา ๑๗/๕๘ หมู่ที่ ๓ ถนนรัชฎานุสรณ์

ตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ๘๓๐๐๐

๒.๕ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ saraban@rasada.go.th

๒.๖ ผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลรัชฎา www.rasada.go.th

๒.๗ ผ่านทางเพจเฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลรัชฎา จังหวัดภูเก็ต”

๓. เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรุณาระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางการติดต่อกลับ เพื่อเทศบาลตำบลรัชฎา จะขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ

การพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ให้พิจารณาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลรัชฎาหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่า ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป โดยจะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้อายุติ

๒. กรณี...

๒. กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลรัชฎา ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(๑) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีความสามารถหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

(๒) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น

การรักษาความลับผู้ให้ข้อมูล

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดขึ้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน

- กรณีข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้อง จะต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาและได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผย ชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานของผู้ร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

การทบทวนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลรัชฎาจะต้องมีการทบทวนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยให้มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายที่กำหนดมีความเหมาะสม ดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายภีระพงศ์ พิธิษฐคุณานนท์)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีตำบลรัชฎา