



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม
เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อเป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และแนวทางปฏิบัติการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม จึงได้กำหนดนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถแจ้งความเดือดร้อนต่างๆ พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใส ในการดำเนินงานโครงการต่างๆ กับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และกระบวนการให้บริการต่างๆ ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ โดยครอบคลุมการบริการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ทั้งเป็นแนวทางดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้ได้ข้อยุติด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มุ่งให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียน ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่ประชาชนในท้องถิ่น

ข้อ ๑. ในประกาศนี้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายความว่า องค์การบริหารส่วนตำบล

คำร้องทุกข์ หมายความว่า รวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

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

ขอบเขต

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

อำนาจหน้าที่

๑. ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ให้ความเป็นธรรม และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มายื่นคำร้อง
๒. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
๓. สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชน หรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
๔. ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ข้อ ๒. การพิจารณาดำเนินการ

๑. ให้พิจารณาว่าคำร้องนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม หรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องนั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไป จนกว่าจะได้ข้อยุติ

๒. กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

กรณีที่การแก้ปัญหาดังกล่าว หากเกินศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลที่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้ประสานงานไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม เลขที่ ๘๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลสระกระโจม อำเภอคอนจัตย จังหวัดสุพรรณบุรี

๒. ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๘๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลสระกระโจม อำเภอคอนจัตย จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๒๕๐

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๕๔๔ ๐๕๖๙

๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๕. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.srakrajom.go.th

๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม หมายเลข ๐๘ ๕๒๖๕ ๕๕๒๒

ข้อ ๓. การดำเนินการ

๑. ตรวจสอบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร เป็นไปตามเงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือไม่ โดยพิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา ความประสงค์ของผู้ร้อง ที่ได้รับความเดือดร้อนและขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

๒. ลงทะเบียนรับเรื่องโดยจำแนกว่ามาจากส่วนราชการ/หน่วยงาน หรือองค์กรใด และระบุชื่อผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และเรื่องที่ร้องเรียน

๓. เสนอผู้บริหาร ผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ และการให้ความคุ้มครองต่อผู้ร้องเรียน

๔. ประสานกับหน่วยงานหรือบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

๕. แจ้งผลการดำเนินการและรายงานผลแก่ประชาชนผู้ร้องเรียน

๔. การรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล

การพิจารณาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้อง จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑. กรณีข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง

๒. กรณีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งสองฝ่ายผู้ร้องและผู้กล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

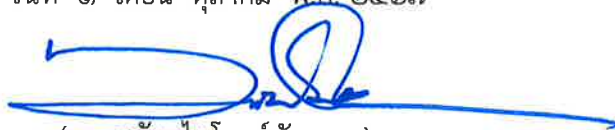
๓. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้อง เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนจากเหตุร้องเรียน นั้น

๕. การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นเท็จ

หากองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจมพบว่าการแจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการให้ถ้อยคำหรือข้อมูลใด ๆ ที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ และตั้งใจให้เกิดความเสียหาย ในกรณีเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม จะได้รับโทษทางวินัย หากเป็นบุคคลภายนอกซึ่งกระทำให้หน่วยงานได้รับความเสียหาย เสื่อมเสียชื่อเสียง จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายอุทัย ไพโรจน์พัฒนกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม