



นโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อเป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำ จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้

คำจำกัดความ

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า รวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

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

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

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ขอบเขต

เพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำ ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้นำยื่นคำร้อง
๒. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
๓. สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
๔. ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
๕. ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดเกี่ยวกับการจัดการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน / ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน โดยมีความประสงค์ให้ช่วยเหลือ หรือได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำในเรื่อง ดังต่อไปนี้
 - ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า
 - ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
๒. เรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
๓. การใช้บริการร้องเรียน / ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำจะต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง โดยมีให้เปิดเผยข้อมูลที่เป็นรายละเอียดของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้เป็นพยาน หรือกระทำการอันใดที่จะทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว

วิธีการยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายละเอียดดังนี้
 - ๑.๑ วัน - เดือน - ปี
 - ๑.๒ ชื่อ - ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์ (ถ้ามี), E - mail (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และขอข้อมูลเพิ่มเติม ตลอดจนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ
 - ๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการแก้ไขอย่างไร หรือชี้ช่องทาง แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำให้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
 - ๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๒.๑ ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำ

๒.๒ ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๓๒๐ ๓๓๔๔

๒.๓ ส่งทางไปรษณีย์ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำ หมู่ที่ ๑ ตำบลหน้าถ้ำ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐

๒.๔ ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E - mail : Sarabab@natum.go.th

๒.๕ ผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำ <http://www.natum.go.th>

๒.๖ ทางตู้แสดงความคิดเห็น หรือ ตู้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

การพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

๑. ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำจะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควร และติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

๒. กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้น อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

๒.๑ ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้ หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

๒.๒ กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

การรักษาความลับเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๒. กรณีการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ

๓. การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

/๔. กรณีมีการ ...

๔. กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๕. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

การทบทวนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำจะต้องทำการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายที่กำหนดมีความเหมาะสม เพียงพอที่จะทำให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มิ.ย. ๒๕๖๔

นางสาว อ. อ. อ.

(นายประสาธ วังษ์รวดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าถ้ำ