



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้
เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ ได้จัดทำนโยบายการบริหารจัดการระบบการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ โดยที่คู่มือการปฏิบัติงานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ยังไม่ครอบคลุมถึงมาตรการกลไกการรักษาความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ ดังนั้น จึงได้จัดทำประกาศนโยบายบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนขึ้น ดังนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน หน่วยงานอื่นของรัฐ ข้าราชการ หรือพนักงานส่วนตำบลดงหม้อทองใต้

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานจ้าง หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้กระทำการแทนองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า

(๑) เรื่องร้องเรียนประเภทเหตุเดือดร้อนรำคาญ ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้

(๒) เรื่องร้องเรียนประเภทที่เป็นเรื่องกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติฝ่าฝืนต่อกฎหมาย กฎ หรือระเบียบ

(๓) เรื่องร้องเรียนประเภทที่เป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ หรือเรื่องอื่นใดที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตาม (๑) (๒)

ข้อ ๒ ช่องทางการร้องเรียน

(๑) ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

(๒) ทางอีเมลของหน่วยงาน saraban@dongmorthongtai.go.th

(๓) ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๗๐๗๕๗๘

(๔) ทางไปรษณีย์ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ บ้านวังน้ำขาว หมู่ที่ ๓ ตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๔๐

(๕) ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้

(๖) ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.dongmorthongtai.go.th/>

ข้อ ๓ การร้องเรียนด้วยตนเอง ตามข้อ ๒ (๑) ให้ดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้กำหนด หรือผู้ร้องเรียนจัดทำขึ้นโดยมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องชัดเจนและครบถ้วนและให้มีหนังสือแจ้งตอบรับในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว

ข้อ ๔ หากเรื่องร้องเรียนไม่ปรากฏชื่อที่อยู่ ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการได้ หรือไม่ระบุชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของผู้ถูกร้องเรียน ไม่ระบุพฤติกรรมของผู้ถูกร้องเรียน และพยานหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้ถูกร้องเรียนในการดำเนินการต่อไป

ในกรณีหากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ-นามสกุล หรือข้อมูลของผู้ร้องเรียนเป็นความลับให้ปกปิดข้อมูลไว้เป็นความลับ

ข้อ ๕ แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

การพิจารณากำหนดชั้นความลับและการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นอาจทำให้ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน จะต้องให้ความคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องเนื่องจากเรื่องร้องเรียนยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเสียหาย

การจัดการเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการดังนี้

เมื่องานสารบรรณได้รับเรื่องแล้ว ให้ลงทะเบียน แล้วเสนอผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจสั่งการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หากมีมูลและสามารถแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ได้เมื่อดำเนินการแก้ไข และผู้ร้องเรียนพึงพอใจให้ยุติเรื่อง หากไม่มีมูลตามข้อร้องเรียนให้เสนอพิจารณายุติเรื่อง แต่หากมีมูลและไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ยุติได้ต้องรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อ ๖ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน จัดทำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน

ข้อ ๗ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นตามข้อร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และให้แจ้งตอบกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้นเมื่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนพร้อมแก้ไขปัญหาแล้วให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้หน่วยงานที่รับข้อร้องเรียนไปดำเนินการแล้ว ให้มีการรายงานผลการตรวจสอบผลการดำเนินการให้ทราบและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าอยู่ระหว่างติดตามเรื่องร้องเรียนหรือยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว

ข้อ ๘ ให้ประกาศนโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๙ ให้มีการตรวจสอบ ทบทวน นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อประโยชน์ของทางราชการและประชาชนผู้รับบริการ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายเหรียญชัย ทองเพ็ญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้