



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลลานดอกไม้
เรื่อง มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลลานดอกไม้ จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญพระราชกฤษฎีการะเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนดรวมถึงกำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนโดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์และมีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะกำหนดประเภทและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะกำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ระบบการจัดการการติดตามและประเมินผลการจัดทำสถิติรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ขั้นตอนกระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๒. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นผู้กำกับดูแลตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๓. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ตรวจสอบแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็วเป็นธรรมมีประสิทธิภาพและเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้
๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวังตรวจสอบแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรมอันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

ช่องทางการร้องเรียน / ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
๒. ทางโทรศัพท์ / โทรสารหมายเลข ๐๕๕ - ๘๕๒๐๗๓
๓. การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจาโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลลานดอกไม้
๔. การร้องเรียนทางไปรษณีย์โดยระบุหน้าซองถึงองค์การบริหารส่วนตำบลลานดอกไม้ เลขที่ ๑๕๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลลานดอกไม้ อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๐๐๐
๕. การร้องเรียนผ่าน Website: Face book องค์การบริหารส่วนตำบลลานดอกไม้
๖. การร้องเรียนผ่านผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๗. หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก
- ๗.๑ สำนักงาน ก.พ.
- ๗.๒ คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงตามระเบียบสำนัก

นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ. ศ. ๒๕๕๒

๗.๓ ผู้ตรวจการแผ่นดินมาตรา ๒๓, ๒๕ และมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ. ศ. ๒๕๕๒

๗.๔ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

๗.๕ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร

หมายเหตุ: ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการหากไม่มีการดำเนินการใดๆจึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

วิธีการยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. แจ้งชื่อที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์อีเมลของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพและต้องมี

๒.๑ วันเดือนปี

๒.๒ ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล / สังกัด)

๒.๓ เรื่องที่ร้องเรียนเข้าลักษณะทุจริตฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

๒.๔ รายละเอียดการร้องเรียน

๒.๕ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไรต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๒.๖ ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้นต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆให้เกิดความเสียหาย

๕. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้นให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๖.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาใน ข้อ ๒ นั้นจึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖.๒ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๖.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๖.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๖.๕ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่นสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๖.๖ เรื่องที่กองคลังได้ดำเนินการในเรื่องวินัยการลงโทษและการร้องทุกข์หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้วและไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตร สนเท่ห์ หรือการชี้ข้อเท็จจริงเบาๆและไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน / แก้ไขปัญหา

กองคลังกรมอนามัยจะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบและแจ้งมาตรการในการแก้ไข ปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันกรณีมีมูลว่ากระทำผิดวินัยจะดำเนินการทางวินัยตาม พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนพ. ศ. ๒๕๕๑ กรณีเป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของหน่วยงานอื่นให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

ระดับ ความรุนแรง	ความรุนแรง	คำอธิบายเพิ่มเติม	ความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็น ผู้รับบริการ
๑	รุนแรงน้อย (ไม่เกิดผลกระทบ)	ผู้ร้องเรียน <u>ไม่ได้รับความเดือดร้อน</u> ต้องการให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ชมเชย	ภายใน๑วัน (ระดับ กอง) ๓๐วัน(ระดับกรม)
	รุนแรงน้อย (ไม่เกิดผลกระทบ)	ผู้ร้องเรียน <u>ไม่ได้รับความเดือดร้อน</u> แต่ไม่พึงพอใจต้องการสอยถาม/พุดคุย/ร้อง ข้อมูล พุดคุยแก้ไขในหน่วยงานได้	ภายใน๑วัน
	รุนแรงน้อย (ไม่เกิดผลกระทบน้อย)	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน เกิดผลกระทบน้อย ต้องการสอบถาม/พุดคุย/ร้อง ขอข้อมูล ควรพุดคุยทำความเข้าใจ พุดคุยแก้ไขใน หน่วยงานได้	ภายใน๑วัน
๒	รุนแรงน้อย (เกิดผลกระทบปานกลาง)	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน เกิดผลกระทบบ <u>มีโอกาสป้องร้อง ดำเนินคดี หน่วยงาน</u> <u>เลื่อมเสี่ย</u> <u>ชื่อเสียง</u> ต้องเจรจาไกลเกลี่ย เพื่อปกป้องชื่อเสียง	ภายใน๗วัน (ระดับ กอง) ภายใน๗-๑๕วัน (ระดับกรม)
๓	รุนแรงน้อยมาก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน เกิดผลกระทบบและ <u>เกิดการฟ้องร้อง /เป็นคดี</u> <u>ความ</u>	ภายใน๑วัน โดยมีการบริหารจัดการทันที

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียนให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้นผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนเช่นข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการหากเป็นบัตรสนทนาก็ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องดังนี้ “ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องผู้เป็นพยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวนอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียนการเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๒. เมื่อมีการร้องเรียนผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิตหากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆเช่นการแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้องผู้เป็นพยานและผู้ถูกกล่าวหาพบปะกันเป็นต้นต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๓. ข้อร้องขอของผู้เสียหายผู้ร้องหรือพยานเช่นการขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาคควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา

๑. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิดต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร / พยานหลักฐาน

การติดตามประเมินผล

ให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดและหรือกลุ่มอำนาจการงานวินัยและนิติกร (ถ้ามี) จัดทำข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคแนวทางการแก้ไขแล้วรายงานให้ผู้อำนาจการกองคลังทราบทุกไตรมาส

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายสม กัตตอยู่)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลานดอกไม้