



นโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าเยียม อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา

ตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อเป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

เทศบาลตำบลท่าเยียม จึงได้กำหนดนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ ให้ยกเลิกนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฉบับลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ และให้ใช้นโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฉบับนี้แทน

คำจำกัดความ

“คำร้องทุกข์” หมายความว่ารวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

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

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการรับเรื่องราวความเดือดร้อน ปัญหา หรือความไม่เป็นธรรม ที่ประชาชนได้รับ แล้วดำเนินการแก้ไขเยียวยา หรือหาข้อยุติให้จนแล้วเสร็จ

วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าเยียม ให้มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ขอบเขต

นโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลท่าเี้ยม ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์, การตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์, การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการประสานบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าเี้ยมในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง
๒. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
๓. สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
๔. ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
๕. ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดเกี่ยวกับการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน โดยมีความประสงค์ให้ช่วยเหลือ หรือได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าเี้ยม ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเี้ยมจะต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง โดยมีให้เปิดเผยข้อมูลที่เป็นรายละเอียดของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้เป็นพยานหรือกระทำการอันใดที่จะทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว

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/หน่วยงานเทศบาลให้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม

๒.๒ ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๔๗๕ ๖๔๗๐

๒.๓ ส่งทางไปรษณีย์ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม ๑๗๐ หมู่ที่ ๔ ตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๙๐

๒.๔ ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : Atayium๙๘@gmail.com

๒.๕ ผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม <https://www.tayiumcity.go.th>

๒.๖ ผ่านทาง Facebook “เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม”

๒.๗ ผ่านทาง LINE Official เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม

๒.๘ ผ่านทางแอปพลิเคชัน Traffy Fondue

๒.๙ ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม

การพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เมื่อเทศบาลตำบลท่าเยี่ยมได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

๑. ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยมหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยเทศบาลตำบลท่าเยี่ยมจะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควร และติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้อายุติ

๒. กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้น อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

๒.๑ ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้ หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยมให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

๒.๒ กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

การรักษาความลับเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๒. กรณีการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ

๓. การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

๔. กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๕. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

การทบทวนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลท่าเยี่ยมจะต้องทำการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายที่กำหนดมีความเหมาะสม เพียงพอที่จะทำให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

ประกาศ ณ วันที่ **15 ธ.ค. 2568**

(นายสุนทร ทาญสูงเนิน)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าเยี่ยม