

นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์แบบหลากหลายช่องทาง ทั้งแบบเป็นลายลักษณ์อักษรและทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนทั่วไปสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

คำจำกัดความ

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า รวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรมหรือหนังสือกล่าวโทษ

“การร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

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

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ขอบเขต

เพื่อใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

อำนาจหน้าที่

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรมและการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง

๒. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

๓. สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

๔. ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องทุกข์ตามช่องทางต่าง ๆ

- (๒) กรองแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - (๓) เสนอเรื่องต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ
 - (๔) เมื่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนของสำนัก/กองใด จะสั่งการให้หัวหน้าสำนัก/กองที่รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการ
 - (๕) เมื่อหัวหน้าสำนัก/กอง ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จเรียบร้อยแล้วให้รายงานผลให้ผู้ร้องทุกทราบและสำเนาเรื่องราวงานต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ
 - (๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนไว้ในแฟ้มทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์
๒. ช่องทางการส่งคำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือตามช่องทาง ดังนี้

- (๑) ที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) saraban_๐๕๔๕๑๖๐๗@dla.go.th
- (๒) เว็บไซต์ www.phothong-roiet.go.th
- (๓) สื่อสังคมออนไลน์ Facebook : “เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง”
- (๔) ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๕๐๘๓๒๐
- (๕) ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ๑๑๑ หมู่ ๔ ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสรีสมเด็จ จัหวัดร้อยเอ็ด
- (๖) ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง
- (๗) ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสรีสมเด็จ จัหวัดร้อยเอ็ด

การรักษาความลับผู้ให้ข้อมูล

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะได้รับการตอบสนองอย่างจริงจัง และพนักงานผู้รายงานจะไม่ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการรายงานข้อร้องเรียนโดยสุจริต ข้อมูลการเปิดเผยด้วยของพนักงานจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับเสมออย่างไ้ก็ตาม ใน การร้องเรียน ข้าราชการ/พนักงานควรรวบรวมข้อมูลด้วยความระมัดระวังและคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูล ที่เปิดเผย

การร้องเรียนร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรุณำป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหาท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

(ลงชื่อ)



(นายสมภาส สิงห์สนั่น)

นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ทอง