



## นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์แบบหลากหลายช่องทาง ทั้งแบบเป็นลายลักษณ์อักษรและทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนทั่วไปสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังหน่วยงานได้โดยตรงเพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่หน่วยงานของรัฐและอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไซ จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

คำจำกัดความ

“คำร้องทุกข์” หมายความว่ารวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรมหรือหนังสือกล่าวโทษ

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

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

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

### ขอบเขต

เพื่อใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไซ ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

### อำนาจหน้าที่

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรมและการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง
๒. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
๓. สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
๔. ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

## ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- (๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามช่องทางต่างๆ
- (๒) กรอบแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๓) เสนอเรื่องต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ
- (๔) เมื่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนสำนัก/กองใด จะสั่งการให้หัวหน้าสำนัก /กองที่รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการ
- (๕) เมื่อหัวหน้าสำนัก /กอง ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จเรียบร้อยแล้วให้รายงานผลให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ และสำเนาเรื่องรายงานต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ
- (๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ในแฟ้มทะเบียนรับเรื่อง ร้องทุกข์

### ๒. ช่องทางการส่งคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือตามช่องทาง ดังนี้

- (๑) ที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ e-mail [saraban\\_๐๖๗๒๑๐๐๖@dla.go.th](mailto:saraban_๐๖๗๒๑๐๐๖@dla.go.th)
- (๒) เว็บไซต์ [www.nongyasai-sao.go.th](http://www.nongyasai-sao.go.th)
- (๓) สังคมออนไลน์ Facebook : อบต.หนองหญ้าไซ สุพรรณบุรี
- (๔) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๕-๕๗๗๒๔๘
- (๕) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไซ ที่อยู่ ๕๕ หมู่ ๖ ตำบลหนองหญ้าไซ อำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๒๔๐
- (๖) ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไซ
- (๗) ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไซ อำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี

### การรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและความคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะได้รับการตอบสนองอย่างจริงจัง และพนักงานผู้รายงานจะไม่ได้ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการรายงานข้อร้องเรียนโดยสุจริต ข้อมูลการเปิดเผยของพนักงานจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับเสมอ อย่างไรก็ตามในการร้องเรียน ข้าราชการ พนักงาน ควรรวบรวมข้อมูลด้วยความระมัดระวังและคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผย

### การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต

#### เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับเพื่อขอรับข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป



(นายศักดิ์ดา พงษ์วิริยะธรรม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไซ