



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลปลั่ง ตำบลปลั่ง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๕๕๕๐๑ / ๓๑๑

วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง แจ้งเวียนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

เรียน หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการ

ตามที่เทศบาลตำบลปลั่ง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลปลั่ง และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการกำหนดนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Policy and Procedure) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ทั้งนี้ ขอให้ท่านแจ้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ร้อยตรี

(ฐนนท์ธรณ์ กวีกิจรัตน)

นายกเทศมนตรีตำบลปลั่ง

รับทราบ

๑. สำนักปลัดเทศบาล .....
๒. กองคลัง .....
๓. กองช่าง .....
๔. กองสาธารณสุข .....
๕. กองการศึกษา .....



นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับเรื่องร้องเรียน  
(Whistleblowing Policy Procedure)

ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และแนวทางปฏิบัติการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เทศบาลตำบลปลั่งกิ่งจึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

**คำจำกัดความ**

“คำร้องทุกข์” หมายความว่ารวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

“การร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

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

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

**ขอบเขต**

เพื่อใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลปลั่งกิ่ง ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

/ อำนาจหน้าที่...

กรณีที่มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรที่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีความศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น

#### ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. ทางไปรษณีย์ ถึง เทศบาลตำบลปลั่ง หมู่ที่ ๔ บ้านกุดเวียน ตำบลปลั่ง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๐๘๑-๐๔๖

๓. ทางเว็บไซต์ [www.bunlung.go.th](http://www.bunlung.go.th)

๔. ผู้ร้องเดินทางมาด้วยตนเองที่สำนักงานเทศบาลตำบลปลั่ง

#### การรักษาความลับผู้ให้ข้อมูล

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้อง อาจจะได้รับความสะดวก

- กรณีข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

#### การทบทวนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลปลั่งจะต้องมีการทบทวนนโยบาย การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยให้มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายที่กำหนดมีความเหมาะสม ดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗

ร้อยตรี

(สุนนท์ธรรณ กวีกิจรัตนา)

นายกเทศมนตรีตำบลปลั่ง