



ประกาศเทศบาลตำบลนาอาน
มาตรการ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลนาอานจัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงกำหนดโครงสร้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและกระบวนการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตามและการประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๒. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับมีส่วนในการแก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๓. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูล เบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารของหน่วยงาน
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้
๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
๒. ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๔๒๘๓ ๓๕๑๔ หรือผู้บริหารโดยตรง นายกเทศมนตรีตำบลนาอาน ๐๙ ๒๗๓๔ ๒๘๘๘ หรือปลัดเทศบาลตำบลนาอาน ๐๘ ๑๑๘๗ ๙๐๐๖
๓. การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่นายกเทศมนตรีตำบลนาอาน
๔. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึง นายกเทศมนตรีตำบลนาอาน เลขที่ ๙๙๙ หมู่ที่ ๖ ถนนนาอาน - ฟากนา ตำบลนาอาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ๔๒๐๐๐

๕. การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ผู้แดง) ของเทศบาลตำบลนาอาน
๖. การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.naan.go.th หรือ Facebook : เทศบาลตำบลนาอาน
๗. การร้องเรียนผ่านผู้บริหารผู้อำนวยการของแต่ละกอง
๘. หน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก
 - ๑) ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนาอาน
 - ๒) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเลย
 - ๓) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย
 - ๔) สำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองเลย
 - ๕) สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเลย

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ ของผู้ร้องเรียน
๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - ๑) วัน เดือน ปี
 - ๒) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ – สกุล / สังกัด)
 - ๓) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
 - ๔) รายละเอียดการร้องเรียน
 - ๕) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - ๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน
๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
๕. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เป็นลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ๒) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ๔) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - ๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานและคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานและคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๖) เรื่องที่เทศบาลตำบลนาอานได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหา

เทศบาลตำบลนาอานจะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบครอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน กรณีมีมูลว่ากระทำผิดวินัยจะดำเนินการทางวินัย

กรณีเป็นการกระทำผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

ลำดับ ความ รุนแรง	ความรุนแรง	คำอธิบายเพิ่มเติม	ความรวดเร็วในการ ตอบสนองข้อคิดเห็น ผู้รับบริการ
๑	รุนแรงน้อย (ไม่เกิดผลกระทบ)	ผู้ร้องเรียน <u>ไม่ได้รับความเดือดร้อน</u> ต้องการให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ชมเชย	ภายใน ๑ วัน
	รุนแรงน้อย (ไม่เกิดผลกระทบ)	ผู้ร้องเรียน <u>ไม่ได้รับความเดือดร้อน</u> แต่ไม่พึง พอใจต้องการสอบถาม/พุดคุย/ร้องขอข้อมูล พุดคุยแก้ไขในหน่วยงานได้	ภายใน ๑ วัน
	รุนแรงน้อย (เกิดผลกระทบน้อย)	ผู้ร้องเรียนต้องได้รับความเดือดร้อน เกิดผล กระทบน้อยต้องการสอบถาม/พุดคุย/ร้องขอ ข้อมูล พุดคุยทำความเข้าใจ พุดคุยแก้ไขใน หน่วยงานได้	ภายใน ๑ วัน
๒	รุนแรงปานกลาง (เกิดผลกระทบปาน กลาง)	ผู้ร้องเรียนต้องได้รับความเดือดร้อน เกิดผล กระทบ <u>มีโอกาสฟ้องร้อง ดำเนินคดี</u> <u>หน่วยงานเสื่อมเสียชื่อเสียง</u> เกรงจาใกล้เกลี่ย เพื่อปกป้องชื่อเสียง	ภายใน ๗ - ๑๕ วัน
๓	รุนแรงมาก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เกิดผลกระทบและ <u>เกิดการฟ้องร้อง/เป็นคดีความ</u>	ภายใน ๑ วัน โดยมีการบริหารจัดการทันที

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการใช้ข้อมูลนั้น” กรณีที่มีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๒. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การทำงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้องผู้เป็นพยาน และผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๓. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงาน หรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

มาตรการการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา

๑. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่นๆ

๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน

การติดตามประเมินผล

ให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดจัดทำข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคแนวทางการแก้ไขแล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายไพศาล วรพันธ์)

นายกเทศมนตรีตำบลนาอาน

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลนาอาน

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... E-Mail.....

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/องค์กร)

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง)

รายละเอียด (พร้อมระบุหลักฐาน).....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ - สกุล)

หน่วยงาน..... หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

- ***
- ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับเว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย
 - ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม
 - การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
 - ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลนาอาน เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (Flow chat)

เทศบาลตำบลนาอาน

