

# นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์แบบหลากหลายช่องทาง ทั้งแบบเป็นลายลักษณ์อักษร และทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนทั่วไปสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆ เรื่องจะ ได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้ กรอบอำนาจหน้าที่หน่วยงานของรัฐและอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเลื่อมล้ำในสังคม เป็นไป ด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการระบบการรับ แจ้งเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประสิทธิภาพและเป็น มาตรฐานเดียวกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น คำจำกัดความ

“คำร้องทุกข์” หมายความว่ารวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็น ธรรมหรือหนังสือกล่าวโทษ

“การร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการ ได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้อง ทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

## ขอบเขต

เพื่อใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ตั้งแต่ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

## อำนาจหน้าที่

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขอความเป็นธรรมและการให้ความ ช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง

๒. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
๓. สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
๔. ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

### ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
  - (๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องทุกข์ตามช่องทางต่าง ๆ
  - (๒) กรอกแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์
  - (๓) เสนอเรื่องต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ
  - (๔) เมื่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่า เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วน ของ สำนักกองใด จะสั่งการให้หัวหน้าสำนัก / กองที่รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการ
  - (๕) เมื่อหัวหน้าสำนัก / กอง ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ รายงานผลให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ และสำเนาเรื่องรายงานต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ
  - (๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ในแฟ้มทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์
๒. ช่องทางการส่งคำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือตามช่องทาง ดังนี้
  - (๑) ที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) [Saraban\\_๐๖๔๕๑๖๘๘@dal.go.th](mailto: Saraban_๐๖๔๕๑๖๘๘@dal.go.th)
  - (๒) เว็บไซต์ [www.Nongyai-srisomdet.go.th](http://www.Nongyai-srisomdet.go.th)
  - (๓) สังคมออนไลน์ Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
  - (๔) ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ ๕๐๑๖๖๓
  - (๕) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ๗๒ หมู่ที่ ๖ บ้านเหล่ากลาง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
  - (๖) ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่
  - (๗) ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

### การรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและความคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะได้รับการตอบสนองอย่างจริงจัง และพนักงานผู้รายงานจะไม่ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการรายงานข้อร้องเรียนโดยสุจริต ข้อมูลการเปิดเผยตัวของพนักงานจะถูกเก็บรักษาไว้เป็น

ความลับเสมอ อย่างไรก็ตามในการร้องเรียน ข้าราชการ พนักงาน ควรรวบรวมข้อมูลด้วยความ  
ระมัดระวังและคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผย

### การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต

### เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการ  
ติดต่อกลับเพื่อขอรับข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องร้องเรียนให้ท่าน  
ทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน  
ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป



(นายทรงเดช นามมณี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่