



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า โท. ๐๔๓ ๖๕๔ ๐๒๕

ที่ รอ ๘๓๙๐๑ /๘๐

วันที่ ๑๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่อง แจ้งเวียนให้บุคลากรของหน่วยงานได้รับทราบนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Policy and Procedure) พร้อมมอบหมายผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน และกำหนดระยะเวลาดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

- อ้างอิง**
๑. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘
 ๒. หนังสือ ที่ นร ๐๑๐๗/ว ๑๗๑๔ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล
 ๓. หนังสือ ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๗๓ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๕
 ๔. คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

- เอกสารที่แนบ**
๑. คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๑ เล่ม
 ๒. ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า เรื่อง นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๑ ชุด

เรื่องเดิม

ตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ก.ก.ถ.) ในคราวประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๕๘ ได้มีมติเห็นชอบร่างประกาศ ก.ก.ถ. เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล โดย ประธาน ก.ก.ถ. ลงนามในร่างประกาศดังกล่าวเมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่ม ๑๓๒ ตอนพิเศษ ๓๙ ง วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ได้แจ้งแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องและสนับสนุนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ตามหนังสือที่อ้างถึง ๑. และ ๒. โดยองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไปแล้ว นั้น

ข้อเท็จจริง

๑. งานกฎหมายและคดี ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ ตำแหน่งเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และตำแหน่งนิติกร โดยได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไปบนเว็บไซต์ของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า หน้าแรก / เอกสาร/รายงาน

<https://www.phrachao.go.th/download.html> คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๒๕๖๗

<https://www.phrachao.go.th/upload/file/๒๐๒๔๐๓๑๓๑๒๔๔๔๑File.pdf>



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า
เรื่อง นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการระบบการรับเรื่องร้องเรียน
และการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๙ ประกอบกับประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า จึงกำหนดนโยบายในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้าไว้ดังนี้

๑. นโยบายการการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม

- (๑) การดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือ ที่มีผู้มายื่นคำร้อง เริ่มดำเนินการภายใน ๓ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง
- (๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ครั้งแรก ภายใน ๗ วัน
- (๓) แจ้งความคืบหน้าผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่การแจ้งครั้งแรก
- (๔) รายงานผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันรับเรื่อง

๒. นโยบายการการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า มุ่งมั่นที่จะรักษาแนวทางการปฏิบัติขององค์กรที่มีมาตรฐานสำหรับผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (ผู้ประกอบการ ประชาชน) และผู้มีส่วนได้เสียภายใน (ข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้าง) ดังที่ระบุไว้ในจริยธรรมของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า การกำหนดนโยบายนี้ จึงมีขึ้นเพื่อเป็นกลไกสำหรับพนักงานให้สามารถแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานและจริยธรรมองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า จะรักษาข้อมูลที่ได้จากการรายงานดังกล่าวไว้เป็นความลับ นโยบายนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานที่พบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ และจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ สามารถรายงานการกระทำดังกล่าวได้โดยผู้รายงานจะได้รับการคุ้มครองจากองค์กร

ขอบเขตของนโยบาย

นโยบายนี้จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการ/พนักงานเปิดเผยข้อมูลที่แสดงถึงการกระทำฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ และจริยธรรมองค์กร ได้แก่

- การคอร์รัปชัน
- การฉ้อโกง ยักยอกทรัพย์สิน ลักทรัพย์
- การกระทำทุจริตเพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น
- การกระทำที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัย หรือต่อสิ่งแวดล้อม

- การกระทำโดยเจตนาให้ราชการ เสียหายหรือเสียประโยชน์
- การฝ่าฝืนจริยธรรมข้าราชการอย่างชัดเจน
- การสนับสนุนการกระทำฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ และจริยธรรมข้าราชการ รวมถึงการปกปิดหรือการช่วยเหลือปกปิดการกระทำดังกล่าว

การรักษาข้อมูลเป็นความลับ

นโยบายนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานมั่นใจว่าข้อมูลเรียนของตนจะได้รับการตอบสนองอย่างจริงจัง และพนักงานผู้รายงานจะไม่ได้ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการรายงานข้อร้องเรียนโดยสุจริต ข้อมูลการเปิดเผยตัวของพนักงานจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับเสมอ อย่างไรก็ตาม ในการร้องเรียน ข้าราชการ/พนักงานควรรวบรวมข้อมูลด้วยความระมัดระวังและคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผย

การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า จะไม่กระทำการใดที่ไม่เป็นธรรมต่อข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้าง หรือบุคคลอื่นใดที่รับจ้างทำงานให้แก่องค์กร ไม่ว่าจะโดยการเปลี่ยนแปลง ตำแหน่งงาน ลักษณะงาน หรือสถานที่ทำงาน สิ่งพักงาน ชมเช้ ครอบงวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อบุคคลดังกล่าว ด้วยเหตุที่บุคคลนั้น

๑. ให้ข้อมูล ให้ความร่วมมือ หรือให้ความช่วยเหลือไม่ว่าด้วยประการใดๆ เกี่ยวกับการร้องเรียนการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ และจริยธรรมข้าราชการขององค์กร
๒. ให้ถ้อยคำ ยืนยันเอกสารหลักฐาน หรือเป็นพยานเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาหรือตรวจสอบกรณีมีเหตุสงสัยว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือจริยธรรมข้าราชการขององค์กร

อนึ่ง บุคคลใดที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนี้ จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน หรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งข้อร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบของบริษัท หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า จะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

การแจ้งข้อกล่าวหาอันเป็นเท็จ

หากข้าราชการ/พนักงานคนใดเจตนาเรียนด้วยข้อกล่าวหาอันเป็นเท็จหรือมีเจตนาไม่สุจริตต่อผู้ถูกร้องเรียน องค์กรฯ จะถือว่าการร้องเรียนดังกล่าวเป็นการละเมิดจริยธรรม ทั้งนี้ องค์กรฯ จะจัดให้มีการดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบ กฎหมาย

ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ข้าราชการ/พนักงาน/พนักงานจ้างสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. จดหมาย ส่งถึง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

หมู่ที่ ๙ ตำบลพระเจ้า อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๒. เว็บไซต์

<https://www.phrachao.go.th/>

๓. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

phrachao๙@gmail.com

ผู้รับข้อร้องเรียน

๑. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า
๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า
๓. นิติกรชำนาญการ

ระยะเวลา

การสอบสวนจะเริ่มดำเนินการโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ โดยคำนึงถึงลักษณะและความร้ายแรงของข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน และจะดำเนินการด้วยความระมัดระวังเพื่อที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพและรายละเอียดของการสอบสวน การตรวจสอบขั้นต้นจะค้นหาข้อสรุปของการไต่สวน โดยเริ่มดำเนินการภายใน ๓๐ วัน หรือดำเนินการตามขั้นตอนระยะเวลาในประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดร้อยเอ็ด เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการสอบสวนและการลงโทษทางวินัย พ.ศ.๒๕๕๘ แก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ.๒๕๖๖

ขั้นตอนการสอบสวน

๑. ในกรณีที่มีหลักฐานสนับสนุนเพียงพอตามข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน การสอบสวนเต็มรูปแบบจะเริ่มดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบแน่ชัดว่าการกระทำตามที่ร้องเรียนได้เกิดขึ้นจริงหรือไม่ รูปแบบการสอบสวนจะแตกต่างกันไปตามสภาพการณ์ การสอบสวนจะดำเนินการภายใต้เงื่อนไขการรักษาข้อมูลเป็นความลับ พนักงานที่แจ้งข้อร้องเรียนอาจได้รับการติดต่อเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
๒. คณะผู้สอบสวนจะแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงผลการสอบสวนและผลสรุปผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม
๓. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า จะพิจารณาว่าควรดำเนินการอย่างไรในกรณีที่มีการพิสูจน์ว่ามีการกระทำตามที่ร้องเรียนเกิดขึ้นจริง เช่น จะดำเนินการทางวินัย หรือดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมอื่นๆ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗



(นายวิชิต ธานีวรรณ)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า