



นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและขั้นตอนการแจ้งเบาะแส
(Whistleblowing Policy and Procedure)

เทศบาลตำบลพลวง อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและขั้นตอนการแจ้งเบาะแส
(Whistleblowing Policy and Procedure)

เทศบาลตำบลพลวง อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง

.....

๑. วัตถุประสงค์

เทศบาลตำบลพลวง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้นภายในหน่วยงานสำนักปลัดเทศบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหา ความต้องการ ความเดือดร้อนต่างๆ ที่ได้รับ ตลอดจนเพื่อร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลพลวง ในการดำเนินการโครงการต่างๆ ในเขตพื้นที่/หมู่บ้านที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพ

๒. ขอบเขตของการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

๑) รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องให้มีความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

๒) ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ

๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เช่น

๓.๑ ร้องเรียน ร้องทุกข์ กล่าวโทษบุคคลหรือข้าราชการ นักการเมืองมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น การบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ

๓.๒ เรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เช่น

- เหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข

- การดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์

๓.๓ เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและนโยบายการบริหารหรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการรับบริการ

๓. วิธีการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นอื่นๆ หรือแจ้งการทุจริตที่พบได้ โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองได้ที่สำนักงานเทศบาลตำบลพลวง เลขที่ ๒๔/๕ หมู่ ๑๐ ตำบลพลวง อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลพลวง www.pluangcity.go.th

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๙-๓๐๙๒๘๔

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook เทศบาลตำบลพลวง จ.ลำปาง

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์สายตรงถึงผู้บริหาร นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี

๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางตู้รับเรื่องหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลพลวง ตู้รับเรื่องอาคารงานป้องกันเทศบาลตำบลพลวง (หลังเก่า) และตู้รับเรื่องศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านคลองตะเคียน หมู่ที่ ๖

ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของนายกเทศมนตรีตำบลพลวงเท่านั้น

๔. กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

๑) ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไรเป็นไปตามเงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือไม่ โดยพิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา ความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อนและขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

๒) ลงทะเบียนรับเรื่องโดยจำแนกที่มาจากราชการ/หน่วยงาน หรือองค์กรใด และระบุชื่อผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และเรื่องที่ร้องเรียน

๓) จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร ผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ โดยระบุเงื่อนไขเวลา (๗ - ๑๕ วัน) และการให้ความคุ้มครองต่อผู้ร้องเรียน

๔) ประสานหน่วยงานหรือบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

๕) แจ้งผลการดำเนินการและรายงานผลแก่ประชาชนผู้ร้องเรียน

๕. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต เทศบาลตำบลพลวงจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลอื่นใด ที่สามารถระบุตัวตนของผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบและปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ตามคำสั่งของนายกเทศมนตรีตำบลพลวง

ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ต้องเก็บรักษาข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน รวมถึงผู้ให้ข้อมูลเป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนด

๖. การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนที่เป็นเท็จ

หากเทศบาลตำบลพลวงพบว่าการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน หรือการให้ถ้อยคำหรือข้อมูลใดๆ ที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ และตั้งใจให้เกิดความเสียหาย ในกรณีเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในสังกัดเทศบาลตำบลพลวง จะได้รับโทษทางวินัย หากเป็นบุคคลภายนอกซึ่งกระทำให้หน่วยงานได้รับความเสียหาย เสียชื่อเสียง เสียเกียรติ จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้น