



นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน  
และขั้นตอนการแจ้งเบาะแส  
(Whistleblowing Policy and Procedure)

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

**นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและขั้นตอนการแจ้งเบาะแส**  
**(Whistleblowing Policy and Procedure)**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง**

ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และ องค์การบริหาร ส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับ เรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวก สะดวกในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้การประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวก ยุติธรรมเพื่อลดความ เหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ และแนวทางปฏิบัติการจัดการเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อการจัดการเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ภายในหน่วยงานสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็น การสะท้อนปัญหา ความต้องการ ความเดือดร้อนต่างๆ ที่ได้รับ ตลอดจนเพื่อร่วมกันตรวจสอบความถูกต้อง และ ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น ในการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ในเขตพื้นที่/หมู่บ้านที่เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอน และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงาน และคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistleblowing Policy and Procedure) เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการบริหารงานอย่างโปร่งใส สุจริต เป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคม ตามหลักการ กำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ ให้มีความสำคัญกับการป้องกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ทุกรูปแบบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่อาจเกิดขึ้นภายในและภายนอกองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น หากพบว่ามีกรณีการละเมิดจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินงานจะไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เมื่อพบเห็นการกระทำของ ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ รวมทั้งฝ่าฝืนจริยธรรม จรรยาบรรณ หรือการประพฤติที่มีข้อบกพร่อง สามารถแจ้งเบาะแส การกระทำผิดตาม ช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้นกำหนด โดยผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลจะได้รับความคุ้มครอง ตามมาตรการคุ้มครอง และรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบอย่าง โปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้

## **๑. วัตถุประสงค์**

๑.๑ เพื่อสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน สามารถแจ้งเบาะแสได้โดยทันทีหากมีเบาะแสเกี่ยวกับ การประพฤติผิด หรือมีพฤติกรรมอันชวนสงสัยว่ากระทำการผิดจากการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง การคอร์รัปชัน และการทุจริต รวมทั้งฝ่าฝืนจริยธรรม จรรยาบรรณ

๑.๒ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้นมีความถูกต้อง เหมาะสม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องกันความเสี่ยงในความเสียหายที่อาจ เกิดขึ้น

๑.๓ เพื่อให้ความสำคัญในกระบวนการการแจ้งเบาะแสจากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน เพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต โดยข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสและเรื่องที่แจ้ง จะถูกเก็บเป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น

## ๒. คำจำกัดความ

“คำร้องทุกข์” หมายความว่ารวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ “การร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ ความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล “ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว “ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

“การแจ้งเบาะแส” หมายถึง การให้ข้อมูลต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการดำเนินการที่เชื่อได้ ว่ามีการกระทำผิด

“ผู้แจ้งเบาะแส” หมายถึง ประชาชน ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็น บุคลากรจากองค์กรภายใน หรือจากบุคคลภายนอกองค์กร

“ผู้รับแจ้งเบาะแส” หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือคณะทำงานประจำศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาข้อเท็จจริง

“คณะกรรมการพิจารณาแจ้งเบาะแส” หมายถึง คณะทำงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาข้อเท็จจริง หรือนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหาข้อเท็จจริง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหาข้อเท็จจริง หรือข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหาข้อเท็จจริง

## ๓. ขอบเขตของการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

เพื่อใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาข้อเท็จจริง ตั้งแต่การรับและตรวจสอบ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประสาน ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง อำนาจหน้าที่

๑) รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องให้ได้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

๒) ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ

๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น

(๓.๑) ร้องเรียน ร้องทุกข์ กล่าวโทษบุคคลหรือข้าราชการ นักการเมืองมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น การบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ

(๓.๒) เรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น

- เหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

- การดูแลรักษาที่สาธารณะประโยชน์

(๓.๓) เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและนโยบาย การบริหารหรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการรับบริการ

#### ๔. วิธีการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ หรือแจ้งการทุจริตที่พบได้ โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

- ๑) ยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองได้ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น หมู่ ๓ ตำบลหาดส้มแป้น อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง
  - ๒) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น [www.hatsompaen.go.th](http://www.hatsompaen.go.th)
  - ๓) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๗ ๘๖๒ ๕๐๙
  - ๔) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น
  - ๕) ร้องเรียน/ร้องทุกข์สายตรงถึงผู้บริหาร นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
  - ๖) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางตู้รับเรื่องหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น
- ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริต ทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น

#### ๕. กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

- ๑) ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไรเป็นไปตามเงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือไม่ โดยพิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา ความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อนและขอความเป็นธรรม เป็นสำคัญ
- ๒) ลงทะเบียนรับเรื่องโดยจำแนกมาจากส่วนราชการ/หน่วยงาน หรือองค์กรใด และระบุชื่อผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และเรื่องที่ร้องเรียน
- ๓) จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร ผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ โดยระบุเงื่อนไขเวลา (๗ - ๑๕ วัน) และการให้ ความคุ้มครองต่อผู้ร้องเรียน
- ๔) ประสานหน่วยงานหรือบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป
- ๕) แจ้งผลการดำเนินการและรายงานผลแก่ประชาชนผู้ร้องเรียน

#### ๖. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่ทำให้กระทำโดยเจตนาสุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลอื่นใด ที่สามารถระบุตัวตนของผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบและปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบ เรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตามคำสั่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ต้องเก็บรักษาข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของ ผู้ร้องเรียน รวมถึงผู้ให้ข้อมูลเป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามที่ ระเบียบและกฎหมายกำหนด

#### ๗. การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนที่เป็นเท็จ

หากองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น พบว่าการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน หรือการให้ถ้อยคำหรือข้อมูลใดๆ ที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ และตั้งใจให้เกิดความเสียหายในกรณีเป็น ผู้ที่ปฏิบัติงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้นจะได้รับโทษทางวินัย หากเป็นบุคคลภายนอกซึ่งกระทำให้หน่วยงานได้รับ ความเสียหาย เสียชื่อเสียง เสียเกียรติ จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้น