



คู่มือการปฏิบัติงาน

การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการ

ทุจริต

และประพฤตินมิชอบของเจ้าหน้าที่

ของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลระดังงา

อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม



คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
คำจำกัดความ	๒
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่อบต.กระด้างา	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่อบต.กระด้างา	๓
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
แผนผังผู้รับผิดชอบ	๕
ขั้นตอนการรับแจ้ง	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่อบต.กระด้างา	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการ ประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานร่องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อเป็นกรอบ หรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานใน การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบล กระดังงา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบล กระดังงาทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ
๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษา,กฎหมาย ขอนุมัติ/อนุญาต,ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่อบต.กระดังงา//แจ้ง.เบาะแส

๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่คุณขอรับบริการ ต้องการทราบ เพื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่คุณขอรับบริการถือว่ายุติ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.กระดางงา และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้งการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลกระดางงา
- การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.กระดางงา ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน /ร้องทุกข์/ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.กระดางงา/ การให้ข้อเสนอแนะการให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line
- เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- เจ้าหน้าที่ของอบต.กระดางงา หมายถึง นายกอบต. รองนายกอบต. เลขานุการนายกอบต. สมาชิกสภา อบต.พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง
- คำร้องทุกข์/ ร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
- ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.กระดางงา ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
- การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒. รายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องควรรู้

๒.๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

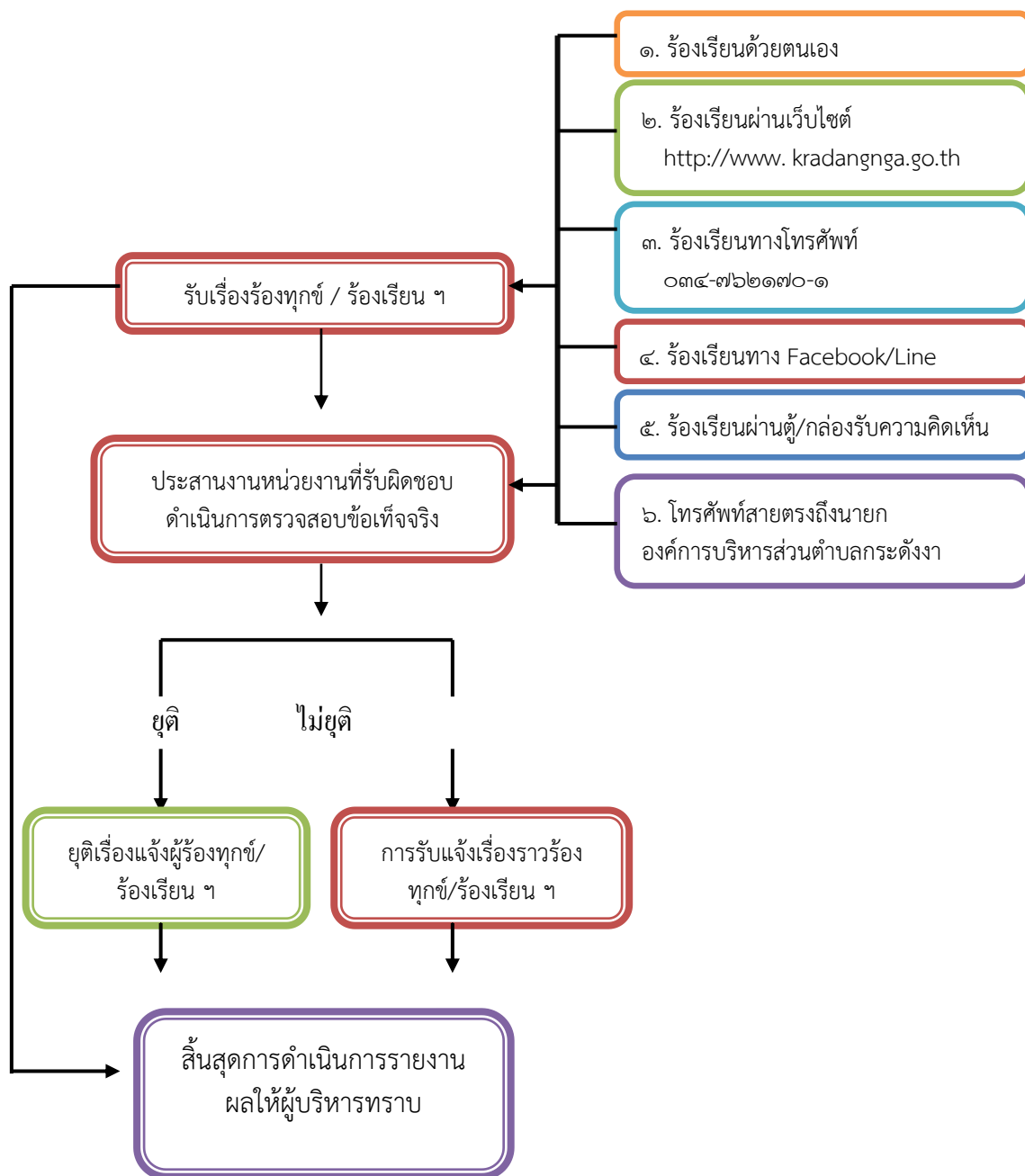
๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีต่อไป

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ อบต.กระดางงา



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ ของหน่วยงาน

- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำองค์การบริหารส่วนตำบลกระด้างเพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

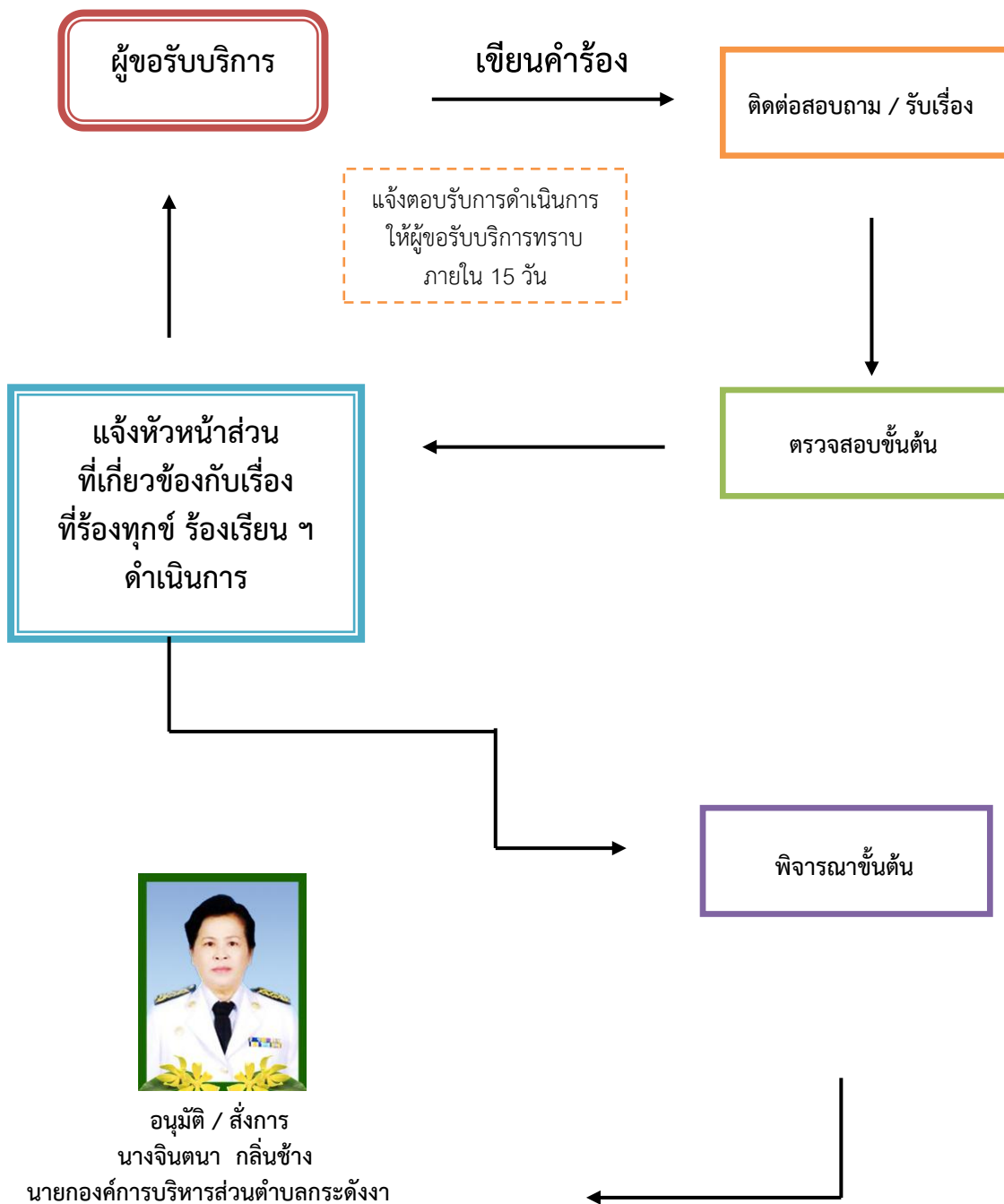
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
จดหมายถึงนายกฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๔-๗๖๒๑๗๐-๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book/Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

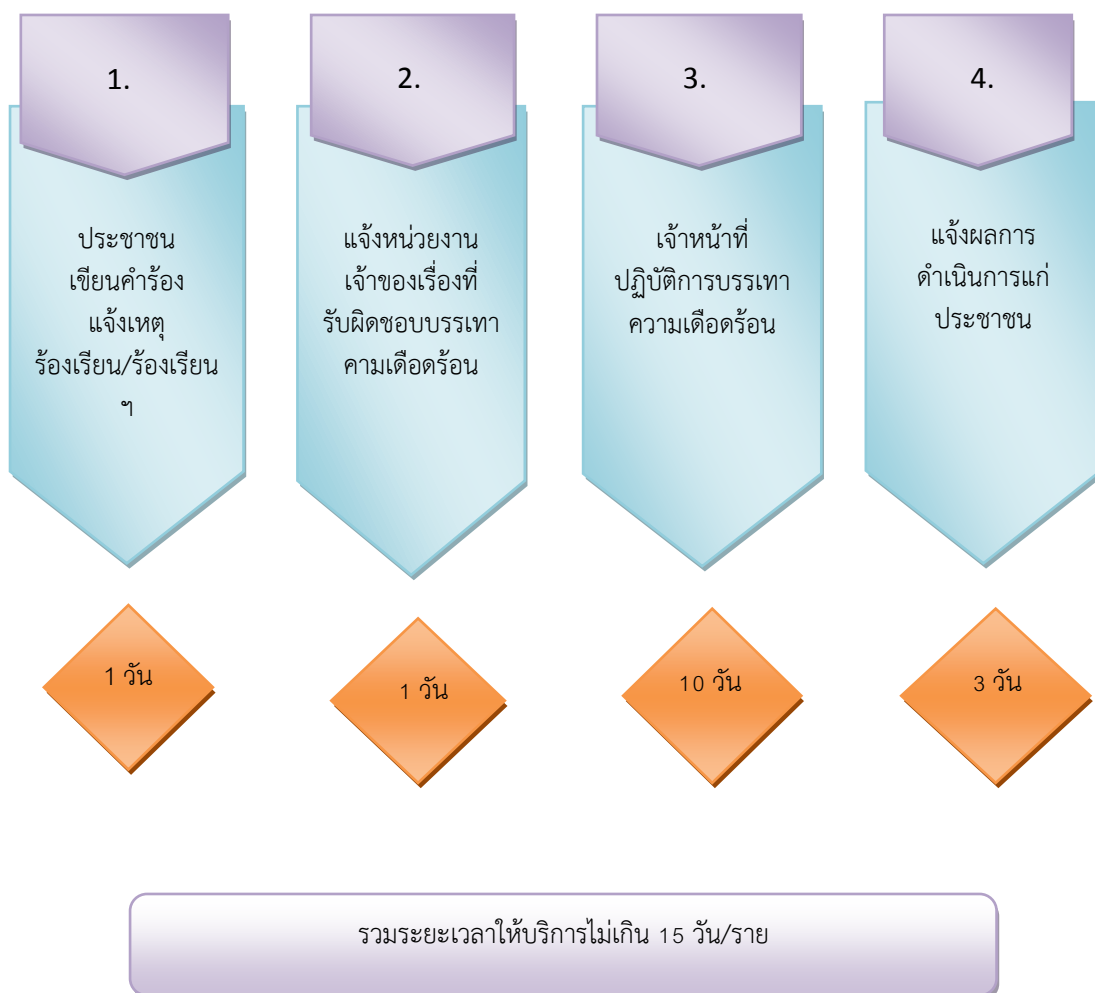
- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ร้องทุกข์เรื่อง / ร้องเรียนฯ และสถานที่เกิดเหตุ

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.กระดางา



ขั้นตอนการรับแจ้ง
เรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เจ้าหน้าที่ อบต.กระด้าง



**๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
อบต.กระด้างา**

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชา ให้ทราบภายใน
๕ วันทำการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ
ข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ฯ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา
องค์กร ต่อไป

๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....

มีความประสงค์.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่
(.....)
วันที่.....

(ลงชื่อ).....รองปลัด
(.....)
วันที่.....

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา
.....

- ความเห็นของนายองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา
.....

(ลงชื่อ).....
(นายรุ่งเกียรติ เบญจภุมริน)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา
วันที่.....

(ลงชื่อ).....
(นางจินตนา กลิ่นช้าง)
นายองค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา
วันที่.....