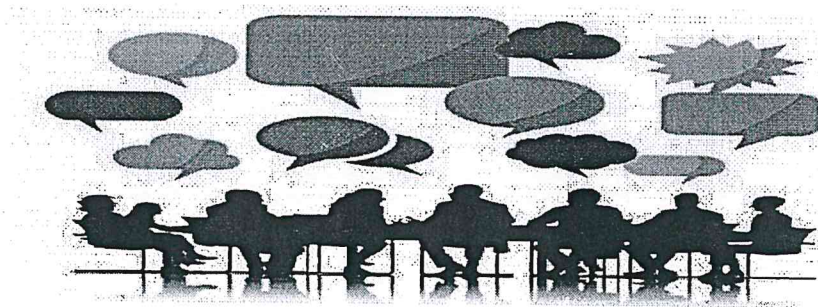




คู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ของหน่วยงาน



องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ
อำเภอบ้านกุดจับ จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ การร้องเรียน และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองกับความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้รับข้อยุติให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานการเจ้าหน้าที่/สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
บทที่ ๒ ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
คำจำกัดความ	๒-๓
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่อบต.สร้างก่อ	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๔
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
แผนผังผู้รับผิดชอบ	๖
ขั้นตอนการแจ้ง	๗
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ITA (Integrity and Transparency Assessment) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการฯ
๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริक्षा กฎหมาย ขออนุมัติ ขออนุญาต ขอร้องเรียน ขอร้องทุกข์ ร้องเรียนการประพฤติดมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ แจ้งเบาะแส
๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ในเรื่อง que ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เพื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

บทที่ ๒

ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน หมู่บ้านเขตตำบลสร้างก่อ
- การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์อบต.สร้างก่อ ผ่านทางเฟซบุ๊ก และไลน์ เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- เจ้าหน้าที่ของอบต.สร้างก่อ หมายถึง นายองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ เลขานุการนายกฯ สมาชิกสภาอบต. พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างอบต.สร้างก่อ
- คำร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่มีผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
- ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนและประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การดำเนินการร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
- การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินการ

๒. รายละเอียดของข้อมูลที่มีผู้ร้องต้องควรรู้

๒.๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแส หรือเป็นการสร้างข่าว
ที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่
ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ

๒.๔ ไม่เป็นคำร้องที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

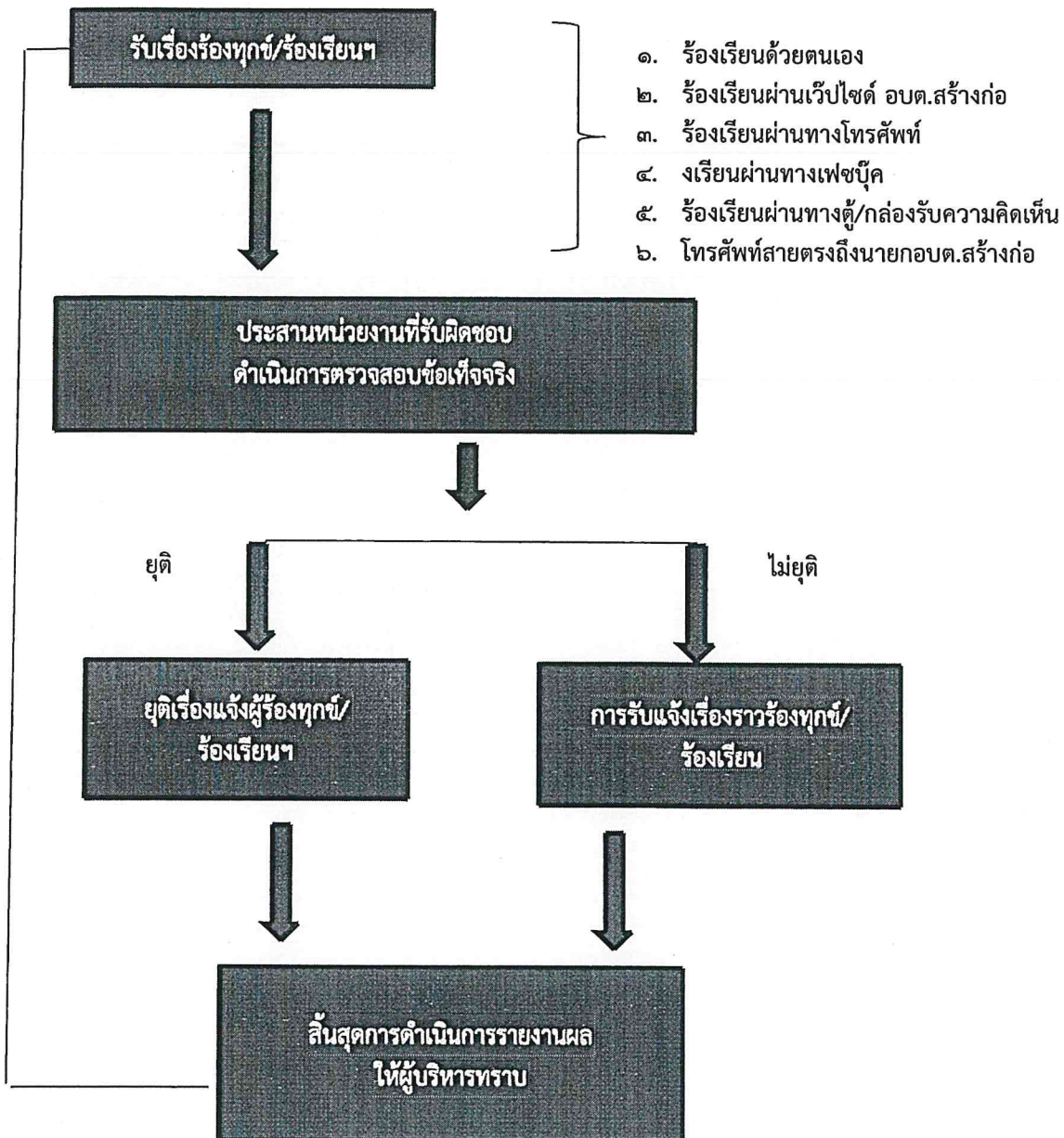
๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา
หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งแห่งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา
หรือไม่ ย่อมเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน

- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ /ร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

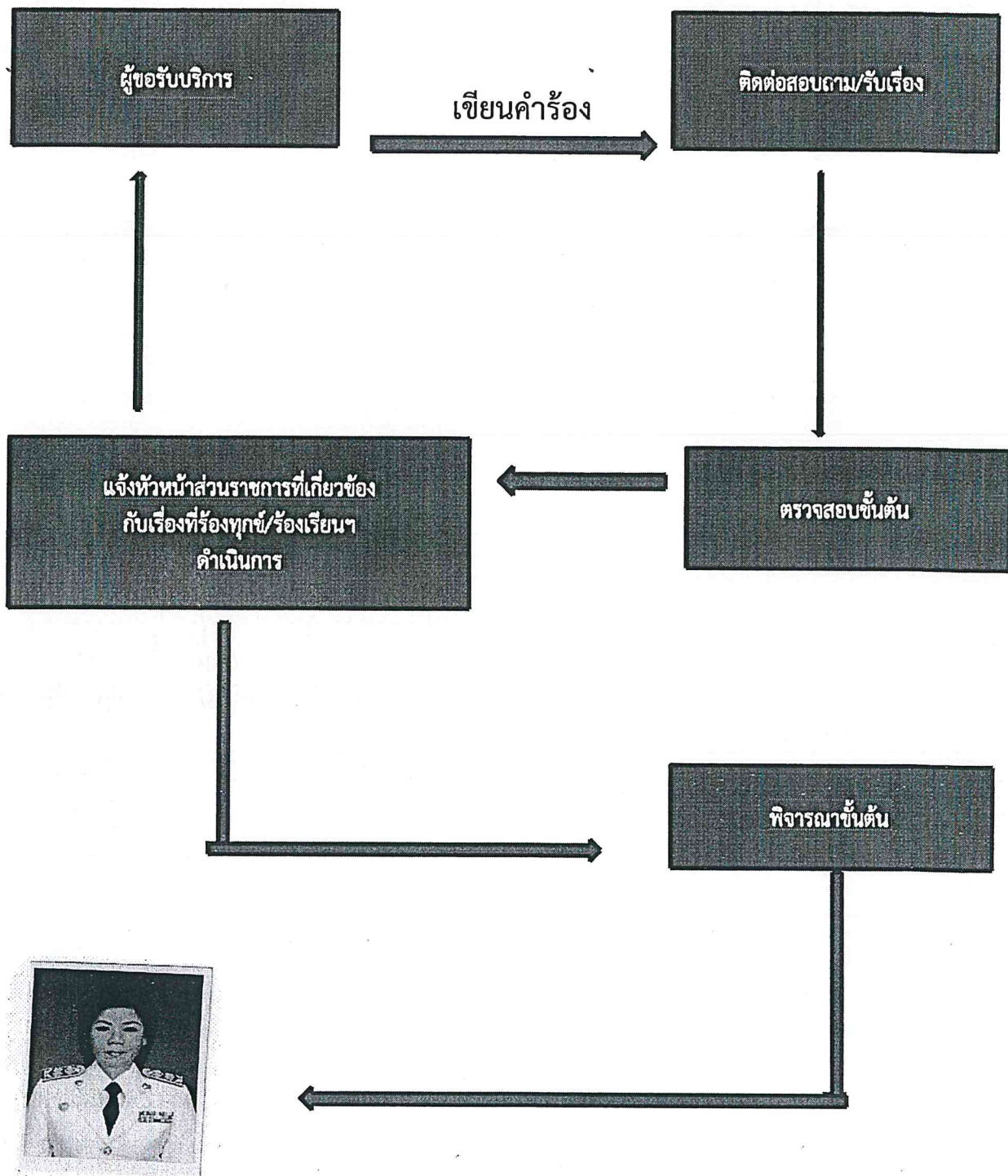
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๒-๒๑๙-๖๖๕/๐๔๒-๒๑๙-๗๘๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์อบต. www.sangkor-local.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกอบต.สร้างก่อ ๐๘๖-๒๔๑-๑๒๖๕	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

-กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ โดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และสถานที่เกิดเหตุ

การรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของอบต.สร้างก่อ

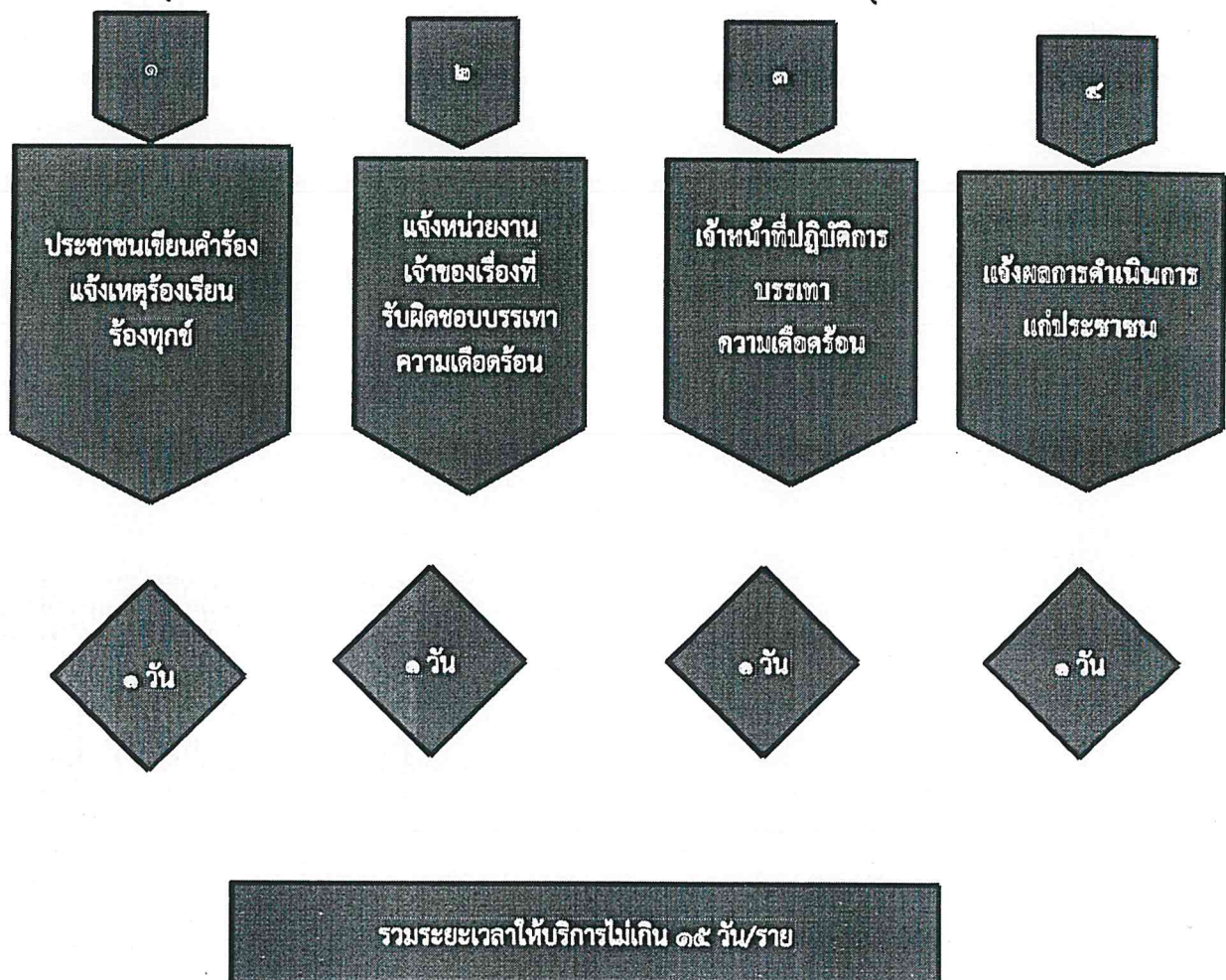


อนุมัติ/สั่งการ

นางสาวละเอียต ประภาสะโนบล
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ

ขั้นตอนการรับแจ้ง

เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่อบต.สร้างก่อ



๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชา ให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๕. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก

คำร้องทั่วไป

เขียนเพื่อองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ

วันที่เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชนออกโดย.....

วันออกบัตรบัตรหมดอายุ มีความประสงค์

.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่
(.....)

วันที่

(ลงชื่อ)หัวหน้าสำนักปลัด
(.....)

วันที่

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ

.....
.....

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ

.....
.....

(ลงชื่อ)
(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ

วันที่

(ลงชื่อ)
(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ

วันที่