



คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

ร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมืองจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรียนร้อง	๑
ขอบเขต	๒
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่รับผิดชอบ	๔
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
คำจำกัดความ	๕
ช่องทางการร้องเรียน	๗
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
ภาคผนวก	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	๑๓
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน๒)	๑๔
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน๑)	๑๕
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน๒)	๑๖

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกในการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมืองจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนการทุจริต) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางใน การปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียนจนเป็นที่อยู่อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานในกาปฏิบัติด้านการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมืองใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมืองกระบวนการและ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมืองทราบ กระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความ สะดวกรวดเร็วและประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับ ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ในกรณีร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวและปกปิดชื่อผู้ ร้องเรียนไว้เป็นความลับ เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบหรือได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับจากศูนย์บริการ
 - ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับจากศูนย์บริการ
 - ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
 - ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
 - ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมืองจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและรับผิดชอบจะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน
 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง โทรศัพท์ ๐ ๔๔๗ ๕๖๑๘ ๖

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการ ถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดต่อตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๓๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง โทรศัพท์ ๐ ๔๔๗ ๕๖๑๘ ๖

๓. กรณีร้องเรียนเรื่องทุจริตหรือการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่

๓.๑ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นหน่วยหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เลขาธิการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๓.๓ ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อประธานคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอน หรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

๓.๔ กรณีที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๓.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้น มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่ เพียงใด ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤตินิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบล และยุติเรื่อง

๓.๖ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๓.๗ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ภายในสามสัปดาห์ นับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง หากมีเหตุจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเสนอขอขยายระยะเวลาไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๓.๘ เมื่อมีการดำเนินการเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนมิได้ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๓.๙ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง ให้ดำเนินการดังนี้

๓.๙.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุชื่อถึงหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๓.๙.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง เลขที่ ๙๙๙ หมู่ที่ ๖ อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

ติดต่อได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท์ ๐ ๔๔๗ ๕๖๑๘ ๖

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๒.๑ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป - ผู้รับบริการประกอบด้วย - หน่วยงานของรัฐ"/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล
หน่วยงานของรัฐ	ได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่น ลักษณะเดียวกัน
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	ได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลคลองเมือง
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับ ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง ผ่านช่องทางต่างๆโดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะการให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางรับข้อร้องเรียน	หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Facebook

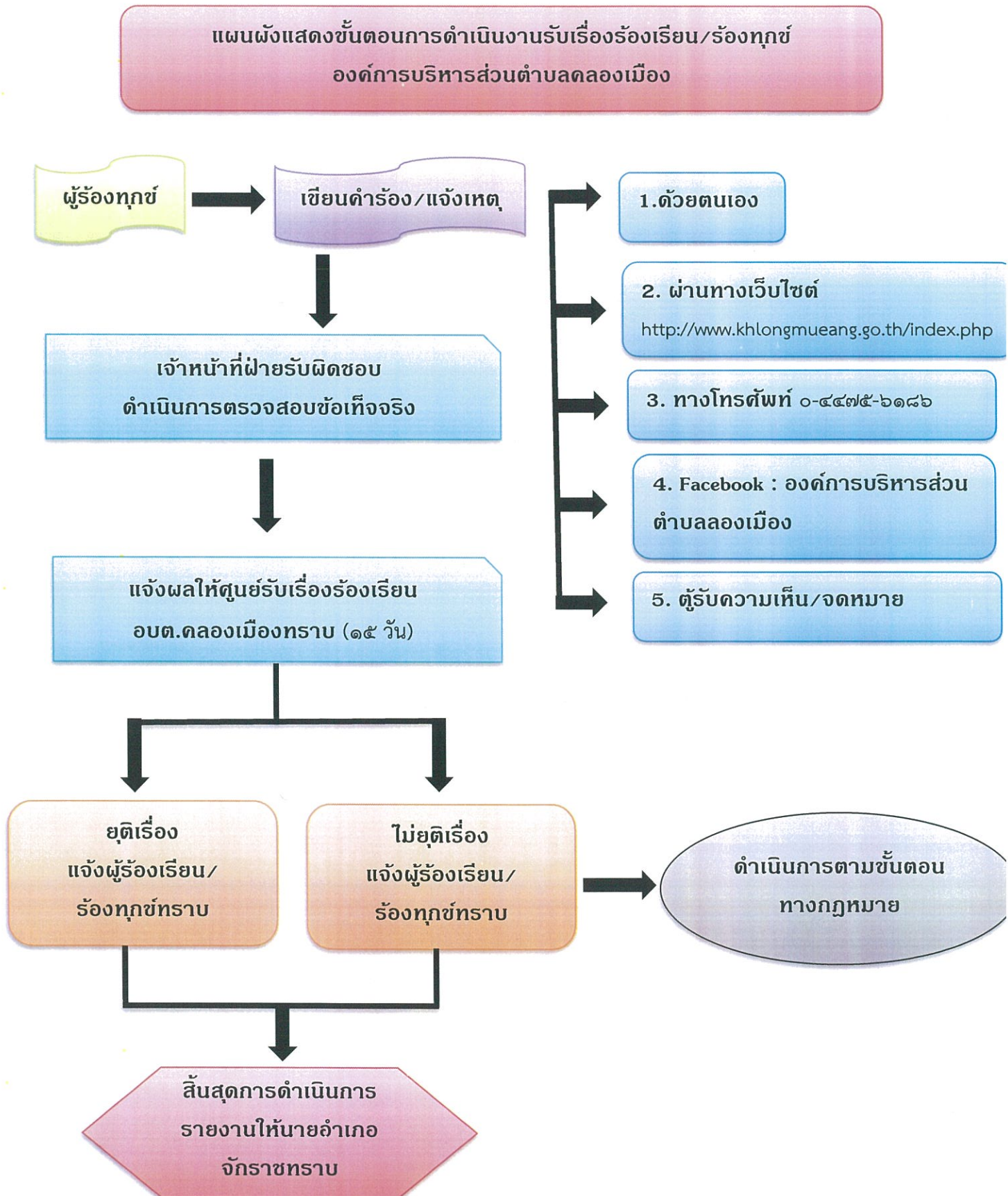
เจ้าหน้าที่	หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	<p>หมายถึงแบ่งเป็นประเภท ๓ ประเภท คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปชัดเจนเห็นข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ และขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิถุนายน ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงเรื่องร้องเรียนเรื่องทุกทุกที่ให้กับท่านช่องทางาร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน
ทุจริต	หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายเพื่อตนเองหรือผู้อื่น
ประพฤติมิชอบ	<p>หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นกฏหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย</p>

๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ยื่นด้วยตนเอง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเทห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเทห์/เอกสาร)
- ๔) โทรศัพท์ ๐-๔๔๗๕-๖๑๘๖
- ๕) โทรสาร ๐๐-๔๔๗๕-๖๑๘๖
- ๖) <http://www.khlongmueang.go.th/index.php>
- ๗) ร้องเรียนทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๔.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔-๔๗๕-๖๑๘๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับจดหมาย	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่อง รับความคิดเห็น	ทุก ๑๕ วัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน	

๔.๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร หรือกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนจะต้องเรื่องจริง มีมูล มีลักษณะกระแสบกพร่องที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

๔.๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ติดต่อกลับ
 ๒. ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 ๓. การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๔. คำขอของผู้ร้องเรียน

๕. ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๖. วัน เดือน ปี

๗. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘. กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔.๓.๓ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ (กรณีร้องเรียนเรื่องทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่)

๒. ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๔.๓.๒

๔.๔ การบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๔.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๔.๔.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๕ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือ ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ชื่อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๔.๖ ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๔.๗ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองคํการบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน รายงานให้นายกองคํการบริหารส่วนตำบล ทราบทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๔.๘ มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
 ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
 อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
 ถือบัตร.....เลขที่.....
 ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมืองพิจารณา
 ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
 และทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
 ๒) จำนวน.....ชุด
 ๓) จำนวน.....ชุด
 ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมืองพิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง..........
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ
ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

ที่ ชย(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมืองได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตาม ทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมืองได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมืองและได้มอบหมายให้

.....

..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมืองและได้จัดส่งเรื่องให้

.....

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

สำนักปลัด อบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐-๔๔๗๕ ๖๑๘๖

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน๒)

ที่ ชย(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๓๐
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสืออบต.โคกสูง ที่ ชย/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องเรียน/
ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....

.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

สำนักปลัด อบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐-๔๔๗๕ ๖๑๘๖