



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า
อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คือ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า เพื่อออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อสร้างมาตรฐานการทำงาน และจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า ในฐานะหน่วยงานจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงาน ให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ ในกรณียุติเรื่องต้องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติต้องมีการส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลไป่ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
ขอบเขตการให้บริการ	๒
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒
ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร	๔
ภาคผนวก	๖

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกกสะทอนมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
๔. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๕. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลกกสะทอนตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๖ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องสาธารณูปโภค/ สาธารณูปการ
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- เรื่องอื่นๆ

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น
- ร้องเรียนผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๓๐๖๕๙-๙
- ร้องเรียนผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น ที่ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

- ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.khoksanga.go.th

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ : การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : หน่วยงานในระดับท้องถิ่น

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. แอปพลิเคชันไลน์	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย	องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า
๑.กระบวนการ : การประสานงานแก้ปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง	
๒.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหให้กับประชาชน ที่เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับการร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพพร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

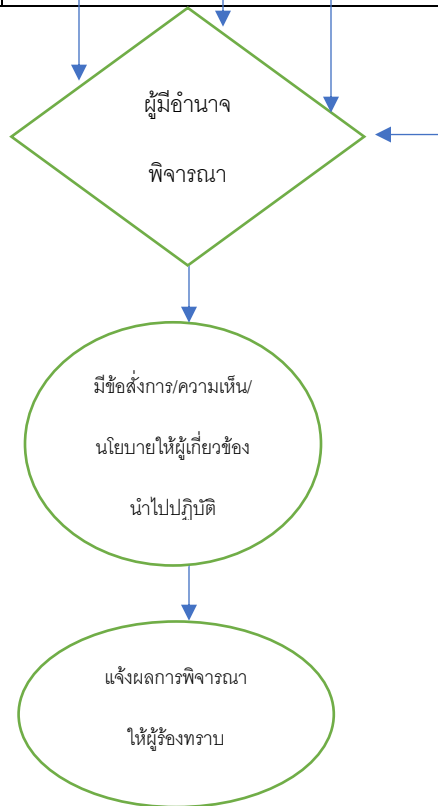
- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- แอปพลิเคชันไลน์

ซึ่งหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการ] A --> C[บุคคลากร] B --> D{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} C --> D </pre>		-รับเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งตามช่องทางต่าง -พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ -ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด สำนักปลัด ทุกส่วนราชการ
๒	<pre> graph TD D{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} --> E([ไม่มีมูล]) D --> F([มีมูล]) E --> G[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง] F --> H[ร้ายแรง] F --> I[ไม่ร้ายแรง] H --> J[ผู้มีอำนาจ พิจารณาดัง คณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง] I --> G </pre>		-กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร ในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียก รับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่ และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรง จะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ หากไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนส่งเข้าอบรมหรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น -กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการ ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

๓	ไม่ผิด ผู้มีอำนาจพิจารณา ผิด ผู้มีอำนาจพิจารณา ผิด ผู้มีอำนาจดำเนินการตามความเหมาะสม ไม่ผิด ผู้มีอำนาจพิจารณา	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ทุกส่วนราชการ
๔	ผู้มีอำนาจพิจารณา ผู้มีอำนาจพิจารณา ผู้มีอำนาจดำเนินการตามความเหมาะสม ผู้มีอำนาจพิจารณา	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกยเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด



ภาคผนวก