



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลออย



๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อมูล ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลอย ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์/โทรสาร อีเมล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความเดือนร้อน เสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือการดำเนินนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลอย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลอย ดำเนินการต่อไปได้

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/องค์การบริหารส่วนตำบลอย

๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ด้วยตัวเอง จดหมาย โทรศัพท์/โทรสาร อีเมล ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ - เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์ม รับเรื่อง 	ถูกต้อง ครบถ้วน	เจ้าพนักงานธุรการ กอง/สำนัก
๒.	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	- ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	
๓.	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	- พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจหน้าที่ สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	นักจัดการงานทั่วไป
๔.	จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เสนอ ผอ.กอง/สำนัก เพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้อง ครบถ้วน	
๕.	เสนอผู้บริหาร	- ผอ.กอง/สำนัก พิจารณาลงนามถึงผู้บริหาร	ถูกต้อง ครบถ้วน	ผอ.กอง/สำนัก
๖.	จัดส่งบันทึกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ดำเนินการตาม ระบบสารบรรณ	ถูกต้อง ครบถ้วน	เจ้าพนักงานธุรการ กอง/สำนัก
๗.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	- ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งานวิชาการและแผนงาน
๘.	รวบรวมเสนอประจำเดือน	- รวบรวมเรื่องร้องเรียนรายเดือนสรุปรายงานผู้บริหาร	ถูกต้อง ครบถ้วน	งานวิชาการ และแผนงาน

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่อง

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. การรับเรื่องที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ด้วยตนเอง โทรศัพท์/โทรสาร อีเมล ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตัวเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับรู้เรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๘๙๐๐๗๖ แล้วจึงแจ้งส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบทันทีหลักได้รับแจ้ง

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ธุรการกอง/สำนัก จะลงทบทเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงาน และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานที่จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการมอบหมาย

๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้รับข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีที่มีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ซึ่งอาจใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นระยะ ๆ

๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้รับแจ้งผล

๖.๑.๕ การรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๗. มาตรฐานงาน

๗.๑ การรับและการตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขที่แจ้งไว้ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมถึงการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

หน่วยงานตรวจสอบภายในจะนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ หากเกี่ยวข้องหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารพิจารณาในการประชุมแต่ละครั้ง

๙. เอกสารกฎหมาย/ระเบียบ/คำสั่งที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ ส่วนที่ ๑๐

๙.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

๙.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๙.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๙.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๙.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

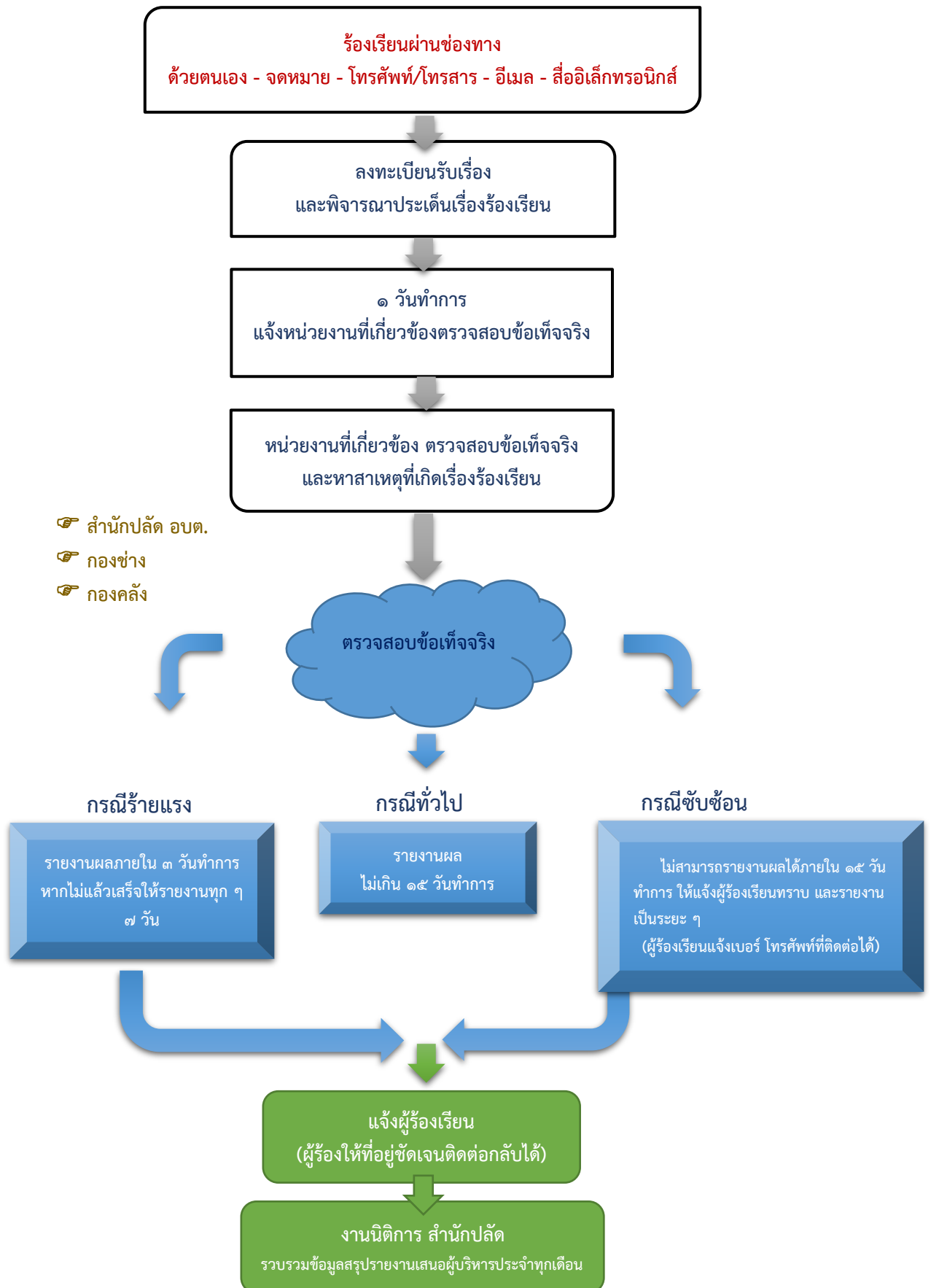
๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖

๙.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่๒) พ.ศ.๒๕๔๘

๙.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๙.๑๐ คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาทุจริตประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน



ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลออย ตระหนักถึงสิทธิของประชาชนดังกล่าว จึงได้จัดช่องทางการติดต่อร้องเรียน ผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง
๒. ทางจดหมาย ถึง องค์การบริหารส่วนตำบลออย เลขที่ ๑๓๖ หมู่ ๑๒ ตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ๕๖๑๔๐
๓. ทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลออย www.oillocal.go.th ร้องเรียนร้องทุกข์
๔. ทางอีเมลอิเล็กทรอนิกส์ tambol.oil@gmail.com
๕. ผู้รับฟังความคิดเห็น
๖. ผู้บังคับบัญชา
๗. สื่อสังคมออนไลน์ Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๘. อื่น ๆ