



คู่มือ

มาตรการปฏิบัติงานกาจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและการประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่
อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

มาตรการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อมูลร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝางให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผลและรวบรวมเสนอผู้บริหาร

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐได้รับความเดือนร้อนเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานหรือการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือการดำเนินนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง

๔. ส่วนงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

๕. ผังขั้นตอนกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน	-เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลี่ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร -เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร แบบฟอร์มรับเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	เจ้าพนักงาน ธุรการ สำนักปลัด
๒	ลงทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน	-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เสนอ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	เจ้าพนักงาน ธุรการ สำนักปลัด
๓	ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนเบื้องต้น	-พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้ และ อยู่ในอำนาจที่ สามารถ ดำเนินการได้	นิติกร สำนักปลัด
๔	จัดทำบันทึกแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ ร้องเรียน เสนอหัวหน้าสำนักปลัด เพื่อ แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	ถูกต้อง ครบถ้วน	นิติกร สำนักปลัด
๕	เสนอผู้บริหาร	-หัวหน้าสำนักปลัด พิจารณานำเสนอ รายงานผู้บริหาร	ถูกต้อง ครบถ้วน	หัวหน้าสำนักปลัด
๖	จัดส่งบันทึกไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-ดำเนินการตามระบบงานสารบรรณ	ดำเนินการทันที	เจ้าพนักงาน ธุรการ สำนักปลัด
๗	ตรวจสอบ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการ ป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องงาน กฎหมายและคดี สำนักปลัด
๘	ดำเนินการแก้ไข	-ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ที่ กฎหมายกำหนด	ดำเนินการทันที	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องงาน กฎหมายและคดี สำนักปลัด
๙	แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ	-แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ผลผลการดำเนินการแก้ไข ให้ผู้ร้องรับทราบ	ดำเนินการทันที	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องงาน กฎหมายและคดี สำนักปลัด
๑๐	รวบรวมเสนอรายงาน ข้อมูลเชิงสถิติ ประจำเดือน	รวบรวม	ถูกต้อง ครบถ้วน	งานกฎหมายและ คดี สำนักปลัด

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ

(๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตัวเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๒๕๐๒๕ แล้วจึงส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบทันทีหลังได้รับแจ้ง

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ธุรการ/สำนัก จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงาน ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่จะหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องไว้ในฐานะข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการมอบหมาย

๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเนื้อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณีได้แก่

กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีที่มีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๕ วัน

กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลานานกว่าวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นระยะๆ

๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้รับแจ้งผล

๖.๑.๕ การรวบรวมข้อมูล งานกฎหมาย สำนักปลัด ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกวัน

๗. มารตฐานงาน

การรับและการตอบข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเนื้อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

หน่วยงานตรวจสอบภายในจะนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารพิจารณาในการประชุมแต่ละครั้ง

๙. เอกสารกฎหมาย/ระเบียบ/คำสั่งที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

- ๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐
- ๙.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙
- ๙.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๖๐
- ๙.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙
- ๙.๕ พระราชกฤษฎีกากว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
- ๙.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
- ๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๒

พ.ศ.๒๕๔๘

๙.๘ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๙.๙ คำสั่งคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาทุจริตประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน

ร้องเรียนผ่านช่องทางด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์
โทรสาร อีเมล สื่ออิเล็กทรอนิกส์

๑ วัน ทำการ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาสาเหตุที่
เกิดเรื่องร้องเรียน

สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษาฯ

ตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีร้ายแรง

รายงานผลภายใน ๓ วันทำการ
หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานทุก ๗ วัน

กรณีทั่วไป

รายงานผล
ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

กรณีซับซ้อน

ไม่สามารถรายงานผลได้ภายใน ๑๕ วันทำการ
ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบและรายงานเป็นระยะๆ

แจ้งผู้ร้องเรียน

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด

รวบรวมข้อมูลสรุปรายงานผู้บริหาร

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

เขียนที่.....
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล.....

ที่อยู่.....
.....

เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อมูลที่ร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/ตำแหน่ง).....
.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ อำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ได้ที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ อำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น
๒. ทางจดหมาย ถึง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองกงใหญ่ ๙ ม.๔ ตำบลหนองกงใหญ่ อำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๗๐
๓. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง ที่ <https://www.nongkungyai.go.th/>
๔. ผู้รับฟังความคิดเห็น / Facebook อบต.หนองกงใหญ่