



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป เรียนเรียนการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ และร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแกม

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแกม

อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องการจัดการเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ ร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่างาม จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่างาม ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
บทที่ ๒ ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
คำจำกัดความ	๓
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๓
บทที่ ๓ แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน	
แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
ภาคผนวก	
แบบคำร้อง ๑	
แบบคำร้อง ๒	

บทที่ ๑

บทนำ

๑.หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม ได้จัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการและเกิดความคุ้มค่า และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อเป็นการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม มีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์ฯ ได้ดำเนินการสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่วางหลักไว้ว่า เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ มาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๗ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

๒.วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องเรียน เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

๓.ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม ผู้รับผิดชอบตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

บทที่ ๒

ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

๑) การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบหรือการกระทำใดๆ ซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

๒) เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้เสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่างๆ ดังนี้

๒.๑) การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรปกครองท้องถิ่น

๒.๒) การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ จริยธรรมและจรรยาบรรณ

๒.๓) การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

๒.๔) การทุจริตต่อหน้าที่

๒.๕) การใช้อำนาจในทางมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนและผู้อื่น

๒.๖) การใช้ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกใดๆ ของหน่วยงานโดยมิได้รับอนุญาต

๒.๗) การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขัดแย้ง

๒.๘) การเรียกรับผลประโยชน์ใด จากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

๒.๙) การได้รับผลกระทบต่อสิทธิตามกฎหมายจากบุคคลใด

๓) ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ถูกระทบสิทธิอันชอบด้วยกฎหมาย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้เงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม เพื่อให้สอบสวนหาข้อเท็จจริง

๔) พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดีต่อศาล หรือศาล

๕) ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง บุคคลผู้กระทำการอันกระเทือนสิทธิของบุคคลอื่น ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การดำเนินคดีตามกฎหมาย ระเบียบ หรือกฎ

๖) การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูลโดยมิชอบหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย เพื่อแสวงหาประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อราชการ หรือประชาชน ทั้งทางตรงและทางอ้อม

๒. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดโดยเฉพาะชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่ออื่นๆ จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับ

๓. ผู้ร้องเรียน พยาน จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย

๓. ช่องทางการร้องเรียน

๑) แบนเนอร์ บน เว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.thangam.go.th>

องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม ยินดีต้อนรับ
"ทำงานตำบลหน้าอยู่ เกษตรกรรมก้าวหน้า
ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ชีวนวัตกรรม
พร้อมให้บริการทุกเรื่อง"

จำเอกกรณโชติ จำรุง
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สายตรงนายกอบจ. 037-216120 ต่อ 13
สายตรงปลัดอบจ. 037-216120 ต่อ 11

บริการผ่าน 1669
ศูนย์ 037-216120
facebook อบจ.ท่างาม
facebook Fan Pages
กระดานสวน

แผนผังอาณาเขต
คู่มือสำหรับประชาชน
เรื่องสืบ เรื่องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรม
แผนที่ความนิยม
YouTube VDO

๒) ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น

๓) ผ่านทางจดหมายไปรษณีย์ จ่าหน้าถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม ๑๐๙ หมู่ ๔ ตำบลท่างาม อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๐๐๐

๔) ยื่นด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม ๑๐๙ หมู่ ๔ ตำบลท่างาม อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๐๐๐

๕) โทรศัพท์ ๐๓๗-๒๑๖๑๒๐

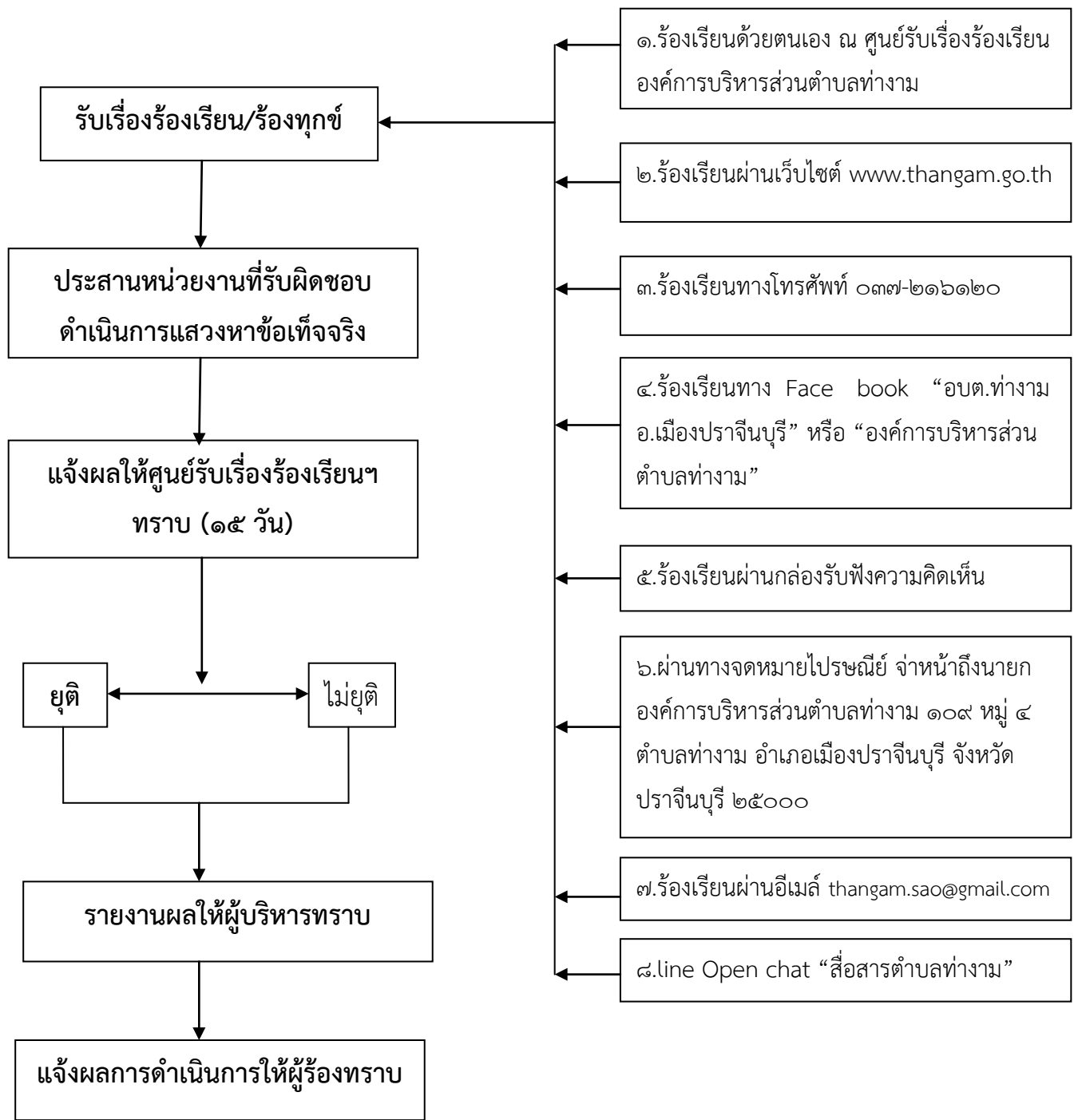
๖) อีเมล thangam.sao@gmail.com

๗) เฟสบุ๊ค “อบต.ท่างาม อ.เมืองปราจีนบุรี” และ เฟสบุ๊ค “องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม”

๘) line Open chat “สื่อสารตำบลท่างาม”

บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

- ๑) จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์
- ๓) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่างามทราบ

๒.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม จากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑) แบนเนอร์ บน เว็บไซต์ของหน่วยงาน www.thangam.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๒) ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๓) ผ่านทางจดหมายไปรษณีย์ จำหน่ายถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม ๑๐๙ หมู่ ๔ ตำบลท่างาม อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๔) ยื่นด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม ๑๐๙ หมู่ ๔ ตำบลท่างาม อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๐๐๐	ทุกวัน/เมื่อมีผู้มาร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนเพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๕) โทรศัพท์ ๐๓๗-๒๑๖๑๒๐	ทุกวัน/เมื่อมีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๖) อีเมล thangam.sao@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๗) เฟสบุค “อบต.ท่างาม อ.เมือง ปราจีนบุรี” และ เฟสบุค “องค์การ บริหารส่วนตำบลท่างาม”	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๘) line Open chat “สื่อสารตำบลท่า งาม”	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

(แบบคำร้อง ๑)

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม พิจารณา
ดำเนินการแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ข้าพเจ้าได้ส่งพยานหลักฐานประกอบหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ดังนี้

- ๑).....จำนวน.....แผ่น
๒).....จำนวน.....แผ่น
๓).....จำนวน.....แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้อง
(.....)

(แบบคำร้อง ๒)

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม พิจารณา
ดำเนินการแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการและเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจมีความผิดตามกฎหมาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

เจ้าหน้าที่ผู้จัดบันทึกคำร้องของผู้ร้อง