



คู่มือการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน

กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร ตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและเป็นธรรม มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร
มีนาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ.....	๑
๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร.....	๒
๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	๒
๔.๑ กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน.....	๒
๔.๒ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา.....	๓
๕. สถานที่ตั้ง.....	๓
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๓
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
๑. คำจำกัดความผู้รับผิดชอบ.....	๔
๒. ช่องทางการร้องเรียน.....	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทาง ปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวังน้อย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น และหากกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลเฉพาะบุคคล จะมีการเก็บรักษาข้อมูลการร้องเรียนไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๔.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๔.๑.๓ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาสั่งการ

- กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืน กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้ เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าว

๔.๑.๔ หลักเกณฑ์การร้องเรียน เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) ละเลย หรือละเว้นต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ ขัดหรือแย้ง หรือฝ่าฝืน หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๑.๕ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องมูลความจริง มีใช้ลักษณะกระเสี้ยวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่ชัด ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ และที่อยู่ (จริง) อายุ เพศของผู้ร้องเรียน และเบอร์โทรศัพท์
- (๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) บรรดาการกระทำทั้งหลายที่อ้างเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการกระทำของเจ้าหน้าที่นั้นพอสมควรเกี่ยวกับการกระทำความดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)
- (๔) คำขอหรือความประสงค์ของเรื่องร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๖) ระบุ วัน เดือน ปี
- (๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๑.๖ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔.๒ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- (๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๔

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร เลขที่ ๒๐๗ หมู่ที่ ๔ ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการหรือวันหยุดกรณีพิเศษที่รัฐบาลกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความผู้รับบริการ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

“หน่วยงานของรัฐ” ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงาน ในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลลำไทร

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อขอร้องรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ ประเภทข้อร้องเรียนทั่วไป และประเภทข้อการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เช่น ความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามอำนาจหน้าที่

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจนได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงานของหน่วยงาน

๒. ช่องทางการร้องเรียน

๑. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๒. ผ่านหน้าเว็บไซต์ อปต.ลำไทร www.lumsai.go.th แบนเนอร์ ร้องเรียน-ร้องทุกข์/
ร้องเรียน-การทุจริต

๓. ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชันไลน์ หรือเฟซบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร

๔. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

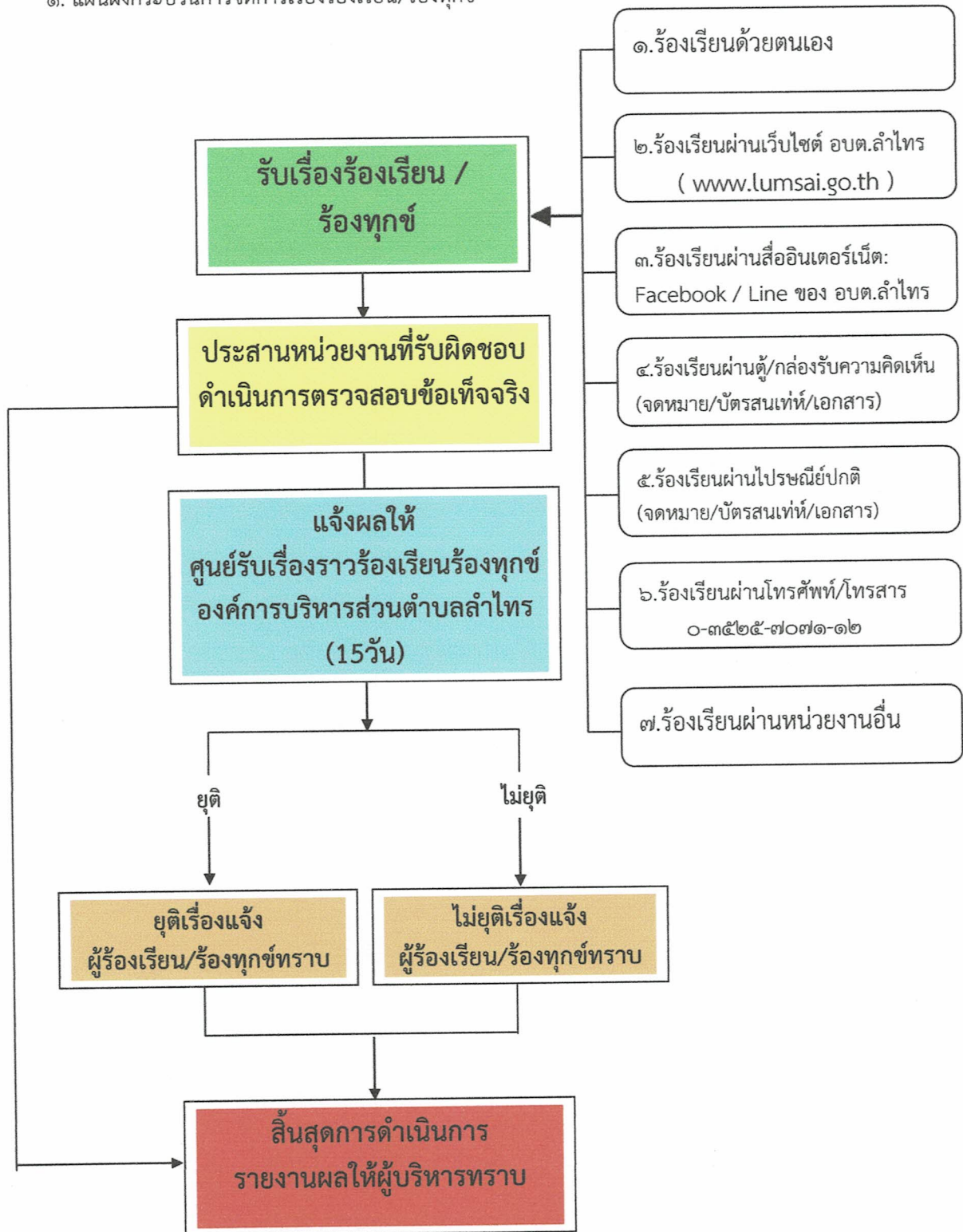
๕. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๖. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๗. โทรศัพท์/โทรสาร ๐ -๓๕๒๕ -๗๐๗๑

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑) จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ

โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราว ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ อบต. ลำไทร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.lumsail.go.th ของอบต.ลำไทร	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๕๒๕-๗๐๗๑	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน Face Book, Line ของ อบต.ลำไทร	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ และพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ สมุดทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒) ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๗) มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๘. แบบฟอร์ม

- แบบ ท.๑ - แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
แบบ ท.๒ - แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
แบบ ท.๓ - แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๕ ๗๐๗๑ ต่อ ๑๒
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๕๒๕ ๗๐๗๑ ต่อ ๑๒
- เว็บไซต์ www.lumsai.go.th
- FaceBook: <https://www.facebook.com/อบต.ลำไทร>
- Line : Line/ อบต.ลำไทร

ภาคผนวก



หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี
หมายเลขบัตรประชาชน..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ และสถานที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณืโดยย่อ/รายละเอียด.....

ผู้ที่เกี่ยวข้องกระทำการทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้).....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและ ทางอาญาหากจะพึงมีโดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ อย ๗๑๗๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร

ถ.พหลโยธิน อ.วังน้อย อย ๑๓๑๗๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร โดยทาง หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..... ลงวันที่..... และได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร และได้มอบหมายให้.....

..... เป็นผู้รับผิดชอบ/หน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร และได้จัดส่งเรื่องให้.....

..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าว ได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติหรือกำหนดขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ฝ่ายกฎหมายและคดี สำนักปลัดฯ

โทรศัพท์.๐๓๕-๒๕๗๐๗๑ ต่อ ๑๒

www.lumsai.go.th หรือ Facebook : อบต.ลำไทร

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ อย ๗๑๗๐๑ /

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร

ถ.พหลโยธิน อ.วังน้อย อย ๑๓๑๗๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร ที่ อย ๗๑๗๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านที่ได้ยื่นร้องเรียนไว้เมื่อวันที่..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ
ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุป ดังนี้

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมเหตุผล
และพยานหลักฐานเป็นหนังสือประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ฝ่ายกฎหมายและคดี สำนักปลัดฯ

โทรศัพท์.๐๓๕-๒๕๗๐๗๑ ต่อ ๑๒

การกรอกข้อมูลร้องเรียนทุจริตผ่านเว็บไซต์ www.lamsai.go.th
องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร

