



## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

สำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
สำหรับเจ้าหน้าที่



องค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก

[www.phumkae.go.th](http://www.phumkae.go.th)

๐๔๒-๐๖๐๕๕๙

## คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแกฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อ เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กร ทั้งนี้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจน ได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้อง จำเป็นจะต้องมี ขั้นตอน / กระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เอกสารฉบับนี้ เกิดจากการรวบรวมข้อมูล/เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา โดยมีแบบฟอร์ม พร้อมกรณีตัวอย่าง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแกให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

งานนิติการ

สำนักงานปลัด อบต.

องค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก

## บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญการร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐทราบว่าการบริหารการดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน อาทิ มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรัฐบาลในปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนที่เป็นอย่างรวดเร็ว ทัวถึง มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย การทุจริต อีกทั้งยังจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงสั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนดังกล่าวองค์กรบริหารส่วนปทุมแกเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนและเครือข่าย ทั้งนี้ การดำเนินงานของ องค์กรบริหารส่วนตำบลปทุมแกจะมุ่งเน้นให้องค์กรชุมชนและเครือข่าย ร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีเป็นกลไกหลักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตลอดจนการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการงานพัฒนาในชุมชนท้องถิ่นผ่านโครงการพัฒนาต่าง ๆ ภายใต้ความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งกระบวนการทำงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลปทุมแกดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่ไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น องค์กรบริหารส่วนตำบลปทุมแกจึงได้มีการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสอดคล้อง กับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ องค์กรบริหารส่วนตำบลปทุมแกใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

### ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่อง ร้องเรียนประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

### ความหมายของเรื่องร้องเรียน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๔) ได้ให้ความหมายของการร้องเรียน ไว้ว่า

๑) ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

๒) ร้องทุกข์หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, ๒๕๕๔)ได้แบ่งแยกการพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน”ไว้ ๒ ประการ คือ

/๑) เรื่อง...

๑) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๒) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลด เปลี่ยนความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

สรุป การร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงาน เพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไข ปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน การได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม

### ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, ๒๕๕๔, นน.๓- ๔) ได้จำแนกลักษณะของเรื่องร้องเรียน ใน ๓ ลักษณะคือ

๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียน กล่าวโทษที่ ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็น เกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้ สามารถยุติเรื่องได้ทันที

๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไป ดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องเรียนทราบ หรือบาง กรณีปัญหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณา ดำเนินการของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือ ของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็น เรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะ มีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ หลาย หน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและ รายละเอียด ตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทาง ไปตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้า มาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หรือหาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบ ภายในระยะเวลาที่กำหนดศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตาม ระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ในส่วนของสถาบันฯ ได้มีการจำแนกลักษณะเรื่องร้องเรียนจากการ ดำเนินงานที่ผ่านมา ได้ดังนี้

๑) ร้องเรียนหน่วยงาน เช่น กระบวนการทำงาน การให้บริการ ฯลฯ

๒) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ เช่น ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม การให้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ฯลฯ

- ๓) ร้องเรียนการบริหารจัดการที่ไม่โปร่งใส เช่น การเบิกจ่ายและใช้จ่ายงบประมาณ ฯลฯ
- ๔) ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ เช่น ขอความช่วยเหลือในเรื่องที่อยู่อาศัย ขอความช่วยเหลือเรื่องงบประมาณ ฯลฯ
- ๕) เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ เช่น ขอข้อมูลเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ บัตรสนเท่ห์ ฯลฯ

### กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติฯพ.ศ.๒๕๔๐ ประกอบด้วย มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการป้องกัน การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบการตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูล ข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใดแต่ทั้งนี้ไม่รวมถึง รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้

ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายใน ดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดย ไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่ เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจ อุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติมาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อ หน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือใน ขณะนั้นมิได้เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

(๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแห่ง นั้น

(๒) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลนั้น

(๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือสำมะโนต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษา ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(๔) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลใด

(๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อ การตรวจดูคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าจะเป็คดีประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

(๘) ต่อศาลและเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอ ข้อเท็จจริงดังกล่าว

(๙) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

#### การกำหนดชั้นความลับ

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการพ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิด ชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียนจะต้อง แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่าน กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

#### การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งจากบุคคล/หน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องต้องดำเนินการตาม ขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้ทั้งนี้ในแต่ละขั้นตอน จะมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการสำคัญ ดังนี้

๑.๑ การยื่นและเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ยื่นร้องเรียนอาจเป็นในนามบุคคล เครือข่ายองค์กร คณะบุคคลก็ได้ โดยการยื่นเรื่องร้องเรียนอาจ มีใน ๒ รูปแบบ ดังนี้

/๑)ร้องเรียน...

๑) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องและผู้ร้องเรียนต้องการแก้ไข ปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ ผู้ร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ/เอกสาร เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ่มชัด และที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หากมีเอกสารหรือหลักฐานควรแนบมาพร้อมกันด้วย

๒) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียน ไม่ได้มีการจัดทำหนังสือ/เอกสาร ให้นายทะเบียนบันทึก รายการเรื่องร้องเรียน โดยอธิบายถึงเหตุที่ต้องการร้องเรียน ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และสิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ ส่วนช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียนนั้น นอกจากการส่งเรื่องร้องเรียนโดยตรงมายัง องค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก้วปัจจุบัน ผู้ร้องเรียนยังสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ปปช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ปปท.) สื่อมวลชน เป็นต้น

๑.๒ การรับและส่งเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องเรียนแล้ว นายทะเบียนจะต้องออกไปรับเรื่อง ร้องเรียน หรือออกหนังสือตอบรับภายในไม่เกิน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หลังจากนายทะเบียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะต้องเสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการกองเพื่อเสนอต่อปลัด อบต.ไปถึงนายก อบต. ภายในไม่เกิน ๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ โดยอาจมอบหมายให้มีการ ตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ/แก้ไข หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนวทางแก้ไข ก่อนเสนอเรื่องต่อ เจ้าหน้าที่อาจมีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในเบื้องต้น โดยสามารถนำบทเรียนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มาประยุกต์ใช้

๑.๓ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้บริหารท้องถิ่น ได้มีการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องดำเนินการสอบข้อเท็จจริงหรือค้นหาข้อมูลต่างๆ สรุปเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหา (สามารถนำบทเรียนการตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ตามข้อ ๒.๒ มาประยุกต์ใช้) ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ส่วนงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับเรื่อง หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จจะสามารถขอขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๗ วันทำการ และหากยังดำเนินการไม่แล้ว เสร็จอีกจะต้องทำหนังสือชี้แจงเหตุผลต่อบริหารท้องถิ่น เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ ในระหว่างการดำเนินการหากผู้ร้องเรียนต้องการถอนเรื่องร้องเรียน ต้องทำเป็นหนังสือ และให้นายทะเบียนจัดทำหนังสือถอนเรื่อง

๑.๔ การรายงานผล/สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะต้องจัดทำ รายงานผล การดำเนินการผ่านผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจนถึงผู้บริหารท้องถิ่นรวมถึงร่างหนังสือตอบผู้ ร้องเรียนเสนอ ผู้บริหารท้องถิ่นลงนาม ทั้งนี้ สามารถนำบทเรียนเทคนิคในการตอบหนังสือร้องเรียน ข้อ ๒.๓ มาเป็น แนวในการตอบหนังสือ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ในการรวบรวม จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ และจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน รวมถึงจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนภาพรวม รายงานต่อ ผู้อำนวยการทราบตามที่กำหนด

๒. แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จากการดำเนินการเรื่องเรียนของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลพุ่มแกในช่วงที่ผ่านมา มีบทเรียนและข้อค้นพบ เพื่อเป็นแนวทางใน การดำเนินการต่อไป ดังนี้

#### ๒.๑ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑) ควรศึกษาทำความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตาม ขั้นตอนที่กำหนด

๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจ ตรวจสอบข้อมูลรวมทั้ง เอกสาร ประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๓) สรุปประเด็นโดยย่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ควรระบุตัวบทกฎหมายเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๔) พิจารณาชั้นความลับ ก่อนแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ต้องคุ้มครอง ความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๕) กรณีการร้องเรียน ซึ่งเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ควรปกปิดชื่อและ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนก่อนสำเนาคำร้อง หรือ หากเป็นการกล่าวหาที่เป็นภัยร้ายแรงต่อผู้ร้องเรียนเป็นอย่าง มาก ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ควรใช้วิธีการ “ คัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้น ใหม่ส่งให้และ ประทับทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น เนื่องจากอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเรียน

๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องที่ร้องเรียนน่าเชื่อถือเพียงใดหากผู้ ร้องเรียนแจ้ง หมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรต้องโทรกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และเพื่อยืนยันว่า ผู้ ร้องเรียนได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องเรียน โดยวิธีการ สอบถาม ว่า “ท่านเป็นผู้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่” และ “ไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็น การร้องก่อน”

๗) ส่งเรื่องไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นการร้องเรียน เพื่อให้จัดทำข้อมูล ข้อเท็จจริง เอกสารต่าง ๆ เท่าที่ผู้ร้องเรียนขอสามารถจะได้รับตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

#### ๒.๒ การตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ควรดำเนินการดังนี้

๑) พิจารณาผู้ร้องเรียนเรียนว่ามีลักษณะแบบใด เช่น นักวิชาการชาวบ้าน ผู้เดือดร้อน แกนนำ เครือข่าย ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ร้องเรียนแทน/ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น



๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจประเด็นการร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด ว่าผู้ร้องเรียนเรียนต้องการอะไร

๓) การค้นหาข้อเท็จจริงจากเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารโครงการบันทึกการประชุม เอกสารการเงิน เอกสารจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนเดิม เป็นต้น

๔) ทหาหรือผู้เกี่ยวข้อง โดยอาจจัดเป็นวงประชุม หากเป็นเรื่องที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วย ตนเอง ต้องมีการหารือและจัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้คำตอบและข้อยุติของเรื่องร้องเรียน นั้น

๕) ลงพื้นที่ตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อประกอบในการตอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งในการ ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องมีการจัดทำรายงานสรุปภาพถ่ายภาพประกอบและเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง รวมทั้งถ้าหากว่ามีการทำงานที่เป็นไปตามที่ร้องเรียนหรือ ตรงกันข้ามกับที่ร้องเรียน หรือมีการยืนยันว่าได้พูดคุยหารือร่วมกันจนได้ข้อยุติ/เข้าใจถูกต้อง ตรงกันแล้ว ควรจะต้องให้มีการบันทึกเนื้อหาและลายมือชื่อเป็นหลักฐาน

๒.๓ การตอบหนังสือร้องเรียน มีเทคนิคดังนี้ พึงระลึกเสมอว่าเป็นการตอบในนามสถาบันฯ/องค์กร ไม่ควรให้ข้อมูลที่เป็นลักษณะการพูดข้อ ตัดขาดจากส่วนงานอื่นภายในองค์กรหรือระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร กล่าวโทษบุคคล/ส่วนงานอื่นในองค์กรยิ่ง จะทำให้เกิดผลเสียมากขึ้น ควรวิเคราะห์ประเด็นเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน และตอบให้ตรงประเด็น ไม่ควรขยายความมาก จนเกินไปหรือเปิดประเด็นใหม่ แต่อาจให้เห็นถึงเจตนาธรรมของการวางหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติเรื่องนั้นว่าเป็น เพราะอะไร เช่น งบประมาณสถาบันเป็นเงินอุดหนุนทั่วไปจ่ายขาด แต่ทำไมกลุ่มนำไปใช้ทั้งให้เปล่าและแบบคืน เป็นทุนหมุนเวียน ก็ควรชี้แจงไปว่า งบประมาณจาก อบต.สนับสนุนไปที่ชุมชนแบบให้เปล่าตามที่มาของงบประมาณ แต่เนื่องจากมีผู้เดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัยจำนวนมากกว่าบที่ ได้รับ จากการประชุมสมาชิกในชุมชนจึงเห็นร่วมกัน ว่าควรให้เปล่าเฉพาะผู้ที่ไม่สามารถคืนทุนได้ เช่นผู้ป่วย ผู้พิการ ที่ทำงานไม่ได้ แต่กรณีคนจนที่ยังประกอบอาชีพ ได้ ให้มีการคืนทุนตามที่ สามารถจ่ายคืนได้เพื่อหมุนเวียนให้ผู้เดือดร้อนรายอื่นที่สำรวจไว้แล้วนำไปใช้ซ่อมแซมบ้านต่อ

ระมัดระวังในการให้ข้อมูลซึ่งไม่เกี่ยวข้อง เพราะอาจนำไปสู่การเปิดประเด็นใหม่/ขยายผลการ ร้องเรียนในประเด็นอื่นได้ หลีกเลี่ยงการกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล/องค์กรอื่น เนื่องจากอาจ นำไปสู่การร้องเรียนของผู้ที่ถูกกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษ หรือเป็นข้อมูลให้อีกฝ่ายหนึ่งนำไปขยายผลการดำเนินการ ได้ ไม่ควรแนบเอกสารประกอบโดยไม่จำเป็น กรณีที่มีการร้องขอเอกสาร ขอให้พิจารณาเอกสาร อย่างรอบคอบ และควรเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาก่อนส่งเอกสาร ทั้งนี้ หากเป็น เอกสารซึ่งอาจมีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคล/องค์กรอื่น ควรเสนอเรื่องให้คณะทำงานตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พิจารณา

๒.๔ ระยะเวลาในการตอบเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบตอบเรื่องร้องเรียนจะต้องเร่งดำเนินการให้ทัน ภายในเวลาที่กำหนดตามระเบียบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ซึ่งถ้าหากพบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีความซับซ้อนต้อง ไปหาเอกสารหลักฐานเพิ่มค่อนข้างมากหรือตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ขอให้ตอบไปเบื้องต้นก่อนว่าได้รับ เรื่องแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการโดยตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้ผลสอบเรียบร้อยแล้วจะรายงานให้ทราบต่อไป

๒.๕ การนำประเด็น/บทเรียนจากเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รัดกุม ชัดเจน เอกสารเผยแพร่อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนการแลกเปลี่ยนบทเรียนที่เกิดขึ้นกับเครือข่ายชุมชน ฯลฯ

๓ แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันเรื่องร้องเรียน จากกรณีเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่เข้ามาที่องค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแกในช่วงที่ผ่านมา สามารถนำมาใช้เป็นบทเรียน/ความรู้ที่ได้จาก การจัดการเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมา ปรับใช้เป็นแนวทางในการทำงานเพื่อเป็นการป้องกันเรื่องร้องเรียนจากการ ปฏิบัติงาน มีแนวทางการปฏิบัติงาน ข้อควรปฏิบัติและข้อพึงระวังในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

### ๓.๑ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑) ควรมีการบันทึกข้อมูลการทำงาน/การปฏิบัติงาน รายงานการประชุม อย่างถูกต้อง สม่าเสมอ และเป็นระบบ บันทึกภาพระหว่างการปฏิบัติงานที่เห็นภาพผู้เข้าร่วมประชุม ฟลิปชาร์ต สรุปรายงานสำคัญ การประชุม จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน สรุปผลการดำเนินงาน รายโครงการ/รายกิจกรรม และเสนอ แผนการดำเนินการต่อ แก่ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา จัดเก็บหลักฐานในการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน เช่น การส่งมอบงานและต้องมีการตรวจสอบ ข้อมูลให้ครบถ้วน ประกอบด้วยข้อมูลรายงาน ภาพถ่าย/ไฟล์ข้อมูล เป็นต้น

๒) ควรวิเคราะห์ประเด็นปัญหา/ข้อติดขัดในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้โดย พิจารณาจากคำบอกเล่าหรือการให้ข้อสังเกตจากผู้นำ/ชาวบ้านในพื้นที่/ขบวนองค์กรชุมชน/เครือข่าย บรรยายการถกเถียงในการประชุม ความขัดแย้งระหว่างตัวบุคคล/ผู้นำพิจารณาจากการประสานงานและติดตามการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อาจเป็น การให้ข้อมูล หรือสะท้อนให้เห็นว่าอาจมีเรื่องที่ไม่ถูกต้อง

### ๓.๒ ข้อควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

#### ๑) กรณีมีการร้องเรียนระหว่างชาวบ้าน

- เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนในเจตนารมณ์ของแต่ละโครงการ และภารกิจของ สถาบัน เช่น หลักการเรื่องสวัสดิการ เป็นต้น เพื่อสามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำความเข้าใจที่ ถูกต้องในบางประเด็นซึ่งเกี่ยวข้องกับกรณีการร้องเรียนได้ มีคู่มือและใช้เนื้อหาตามคู่มือที่ เป็นปัจจุบันในการทำงาน

- กรณีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อสืบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ไม่ควรลงร่วมกับบุคคลซึ่งมีความอ่อนไหว หรือมีส่วนได้ส่วนเสียหรือเป็นคู่ขัดแย้ง และควรอาศัยผู้อาวุโสที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับ มีประสบการณ์ในพื้นที่

- การลงพื้นที่ในแต่ละครั้ง ควรมีการบันทึกข้อมูลจากการพูดคุยหรือลงพื้นที่ เก็บรวบรวม เอกสารประกอบ และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารส่วนงาน เช่น หัวหน้าสำนักปลัดผู้อำนวยการกอง จนถึงปลัด อบต.ทราบทุกครั้ง

- หัวหน้าส่วนราชการควรมีระบบในการติดตามความคืบหน้าและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน อย่างสม่ำเสมอ ป้องกันมิให้เกิดการขยายผล จนกว่าเรื่องร้องเรียนจะยุติ

๒) การดำเนินการเพื่อบริหารงบประมาณ ควรมีหลักฐาน มติ/ข้อตกลงร่วมในการปฏิบัติร่วมกัน จากการพูดคุยหรือหารือกันในเรื่องนั้น ๆ เช่น รายงานการประชุม/มติการประชุม ซึ่งมีรายชื่อและลายเซ็น ผู้เข้าร่วมทุกคน

๓) ห้ามเซ็น ชื่อแทนกันหรือใช้เอกสารปลอม ในการอนุมัติซึ่งมีเรื่องของงบประมาณเข้ามา เกี่ยวข้อง ควรมีทั้งลายเซ็นและสำเนาบัตรประชาชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้เข้าร่วมแนบ ด้วยทุกครั้ง

๔.การอธิบาย/ความเข้าใจกับชาวบ้าน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจและอธิบายกระบวนการ ท างานต่าง ๆอย่างชัดเจน เช่น การติดตามเอกสาร ซึ่งต้องอธิบายว่าจะนำเอกสารดังกล่าวไปทำอะไร/ใช้อย่างไร/จะเกิดประโยชน์อย่างไร

๓.๓ ข้อพึงระวัง/การดำเนินการที่อาจนำไปสู่ความเสี่ยงต่อการเกิดเรื่องร้องเรียนและส่งผลต่อ บทบาท/สถานะของเจ้าหน้าที่

๑) การวางบทบาท ท่าที หรือการวางตัวให้มีความเหมาะสม เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้นำ/คน ในชุมชน ฯลฯ ต้องระมัดระวังเรื่องความเอนเอียงต่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และควรตระหนักต่อการประพฤติปฏิบัติหรือการให้คำแนะนำในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีต่อชาวบ้าน (ตามประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่)

๒) เอกสารเสนอโครงการและงบประมาณจะต้องเป็นโครงการที่มาจากชุมชน มีลายเซ็นประธาน/ผู้ประสานงานกลุ่มลงชื่อผู้เสนอโครงการ ห้ามเสนอเฉพาะงานเป็น Power Point แต่ไม่มีเอกสาร เสนอโครงการที่ผู้แทนองค์กรเซ็นชื่อ

๓) หากมีมติให้ปรับแก้ไขโครงการจากคณะทำงานกลั่นกรอง ต้องแจ้งให้ผู้ประสานงานองค์กรทราบ หรือเซ็นใหม่ ไม่ควรปรับแก้ไขโครงการแทนชุมชนโดยที่เจ้าของโครงการไม่ทราบเรื่อง

๔) กระบวนการพิจารณาอนุมัติโครงการซึ่งเสนอของงบประมาณและรับการสนับสนุน โดยพิจารณา ผ่านข้อมูลโครงการเพียงบางส่วน แต่อนุมัติโครงการที่เสนอขออนุมัติทั้งหมด

๕) ในการลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) จะต้องอ่าน/ทำความเข้าใจข้อความเป้าหมาย บทบาท แต่ละส่วน เงื่อนไขต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในบันทึกความร่วมมือ(MOU) ให้ชัดเจนตรงกันก่อนการลงนาม โดยเฉพาะเงื่อนไขช่วงเวลาสิ้นสุดโครงการกรณีการใช้จ่ายเงินไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

๖) จะต้องมี การเก็บบันทึกความร่วมมือ (MOU) ไว้ที่ทุกฝ่ายที่ลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) ทั้ง กรณีที่ อบต. จัดทำบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับจังหวัด อำเภอ หน่วยงานอื่น และมีการจัดเก็บรายละเอียดโครงการ/ข้อมูล/เอกสารร่าง ๆ ของตำบลไว้ที่จังหวัด โดยไม่มีการคืนข้อมูลกลับไปยังพื้นที่ตำบล อาจทำให้เกิดปัญหาตามมาภายหลังได้ช่องทางการร้องเรียน

## ช่องทางการร้องเรียน

สำนักงานปลัด อบต.

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า [www.phumkae.go.th](http://www.phumkae.go.th)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ / กล้องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๖๐๕๕๙
- ๗) ร้องเรียนทาง Facebook องค์กรการบริหารส่วนตำบลพุ่มแกและทางเพจองค์การบริหาร

ส่วนตำบลพุ่มแก

คำร้องเรียนหมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงานหมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในการกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

/ผู้มีส่วน...

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลพุ่มแก

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแกผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย

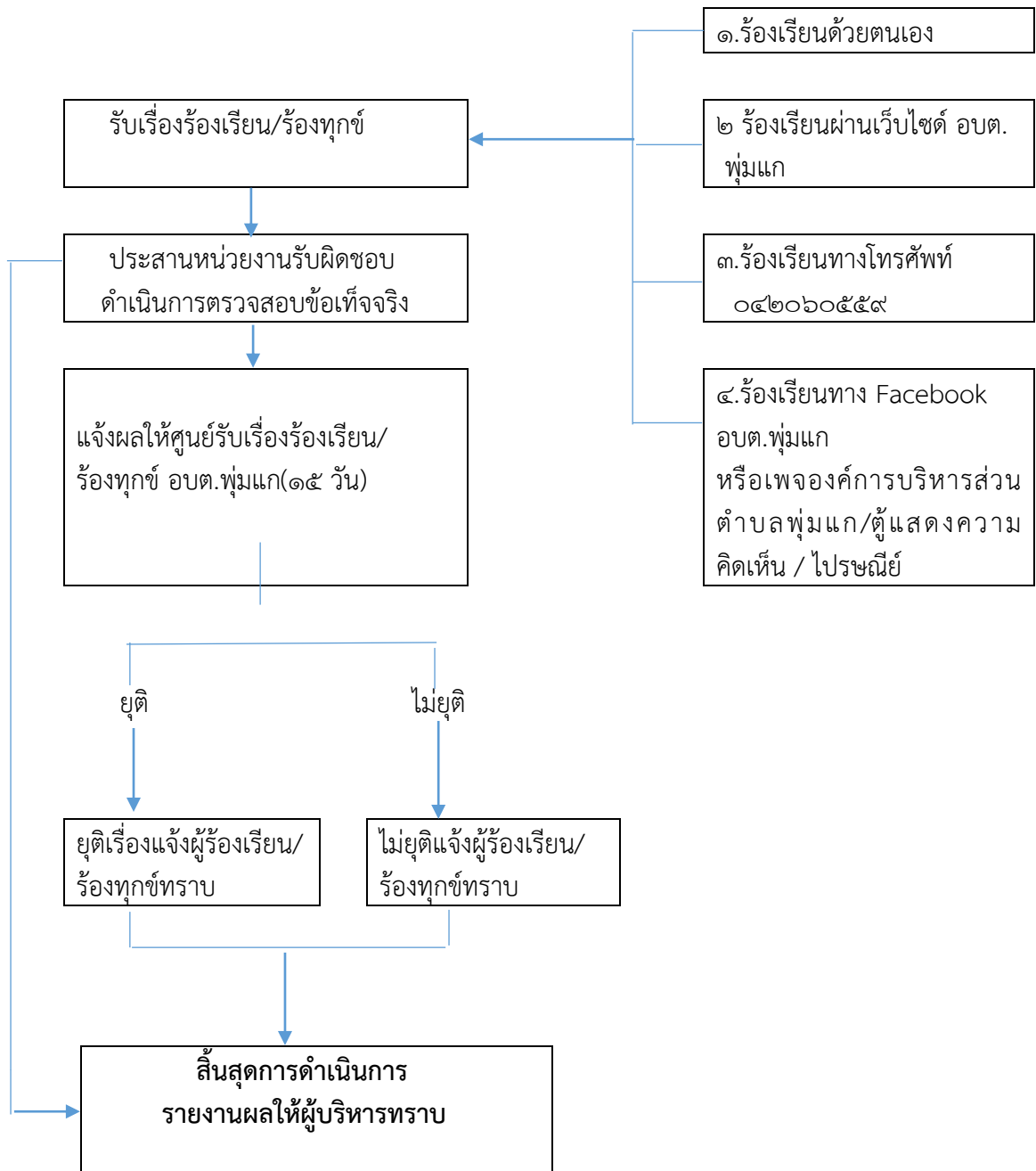
การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book

เจ้าหน้าที่หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน  
ข้อร้องเรียนหมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.phumkae.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Facebook อบต.พุ่มแก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผู้แสดงความคิดเห็น/ ไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### การบันทึกข้อร้องเรียน

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

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล. พุ่มแก่ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

### มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์ฯรับเรื่องรวบรวมข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบล. พุ่มแก่ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

### แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์





แบบร้องทุกข์-ร้องเรียน  
(กรณีพบการทุจริต)

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก

ด้วยข้าพเจ้า.....ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอเรียนการพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริต ซึ่งขอให้รายละเอียดดังนี้

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแกได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อป้องกันหรือแก้ไขมิให้เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือผิดกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหารจัดการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแกได้

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

หมายเหตุ : การให้ข้อมูลรายละเอียดที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์ต่อการสอบหาข้อเท็จจริงเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนของท่านได้ตามความประสงค์