# คู่มือการปฏิบัติงาน

# เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

# และการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

จัดทำโดย

งานธุรการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกรูด

อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

# คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลกรูด เช่น การให้บริการด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการประปา - ไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

องค์การบริหารส่วนตำบลกรูด จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกรูดใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลกรูดได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่ได้รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกรูดและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลกรูด

# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
# และการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกรูด

## ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกรูดสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

## ๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมและเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกรูดเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อไป

## ๓. ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

| | |
|---|---|
| ผู้รับบริการ | หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ได้แก่ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เอกชน บุคคลหรือนิติบุคคล เป็นต้น |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ ได้แก่ ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลกรูด ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น |
| การจัดการข้อร้องเรียน | มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล |
| ผู้ร้องเรียน | หมายถึงประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกรูด ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล |
| ช่องทางการรับข้อร้องเรียน | หมายถึงช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ |
| เจ้าหน้าที่ | หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน |

| | |
|---|---|
| ข้อร้องเรียน | แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ<br>๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน<br>๒. การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น |
| คำร้องเรียน | หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้ |
| การดำเนินการเรื่องร้องเรียน | หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ |
| การจัดการเรื่องร้องเรียน | หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน |

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

๔.๑ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกรูด มีหน้าที่ อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๒ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ พิจารณาคำร้องเรียน ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๓ หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับบริหารงานบุคคล ด้านการสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านงานงบประมาณและงานด้านสวัสดิการสังคม

๔.๔ ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

๔.๕ ผู้อำนวยกองช่าง มีหน้าที่ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานก่อสร้าง ควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้า

๔.๖ เจ้าพนักงานธุรการและผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ รวมทั้งดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติงานติดตามและสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**๕. สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน**

๕.๑ มาแจ้งด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกรูด ในวันเวลาราชการ (๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.)

๕.๒ ส่งจดหมายมาที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกรูด ๑๖๓/๒ หมูที่ ๑ ตำบลกรูด อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๓๐

๕.๓ โทรศัพท์สายตรงถึง

☎ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกรูด หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘ ๑๐๘๗ ๑๖๘๐

☎ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกรูด หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙ ๘๙๘๒ ๓๘๔๗

☎ สำนักปลัด ๐ ๗๗๔๐ ๑๒๐๔

☎ กองคลัง ๐ ๗๗๔๐ ๑๑๐๐

☎ กองช่าง ๐ ๗๗๔๐ ๑๑๐๑

๕.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

krud.phunphin@gmail.com

๕.๕ ทางไลน์ อบต.กรูด

ID Line : 077401204

๕.๖ ช่องทางเฟซบุ๊กผ่านโปรแกรมกล่องข้อความ Messenger

องค์การบริหารส่วนตำบลกรูด อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**๖. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ

๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น โทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่สอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ชื่อ-สกุล
- ที่อยู่
- หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

(ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด)

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

(ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๗๔๐ ๑๒๐๔)

๗. ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระยะเวลา ๗ - ๑๕ วันทำการ)

| ลำดับ | รายละเอียด | ระยะเวลาดำเนินการ | หน่วยงานที่รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|
| **ขั้นตอนที่ ๑** | ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ | ๑ วันทำการ | สำนักปลัด |
| **ขั้นตอนที่ ๒** | วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี<br>(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นบัตรสนเทห์ (ไม่มีชื่อ-สกุล, ที่อยู่, ข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้อง และไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจนตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ<br>(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเทห์ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ ๑ | | |
| **ขั้นตอนที่ ๓** | แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง | | |
| **ขั้นตอนที่ ๔** | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายผลการดำเนินการให้นายกอบต.กรูดทราบ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้<br>(๑) มูลเหตุของปัญหา<br>(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น<br>(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา<br>(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ<br>(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน<br>* กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ<br>* กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ<br>* กรณีเป็นเรื่องทั่วไป ให้รายงานภายใน ๑๕ วันทำการ<br>* หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานทุก ๗ วัน<br>* หากไม่สามารถรายงานผลได้ภายใน ๑๕ วันทำการ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานเป็นระยะๆ | ๗ วันทำการ | สำนักปลัด<br>กองคลัง<br>กองช่าง |
| **ขั้นตอนที่ ๕** | สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ<br>* ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก<br>* ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม | ๗ วันทำการ | สำนักปลัด |
| **ขั้นตอนที่ ๖** | แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ | ๗ - ๑๕ วันทำการ | สำนักปลัด |