



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง
อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โทร ๐๘๓-๐๘๖๐๕๘๙

e-mail hplsaob๒๕๔๐@gmail.com

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบุ่ง ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบุ่ง ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบุ่ง

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | |
| สารบัญ | |
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| คำจำกัดความ | ๑ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๒ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๓ |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ | ๓ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๓ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๓ |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน | ๔ |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ๔ |
| มาตรฐานงาน | ๔ |
| จัดทำโดย | ๔ |
| ภาคผนวก | |

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง หมู่ ๙ ตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขต

องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

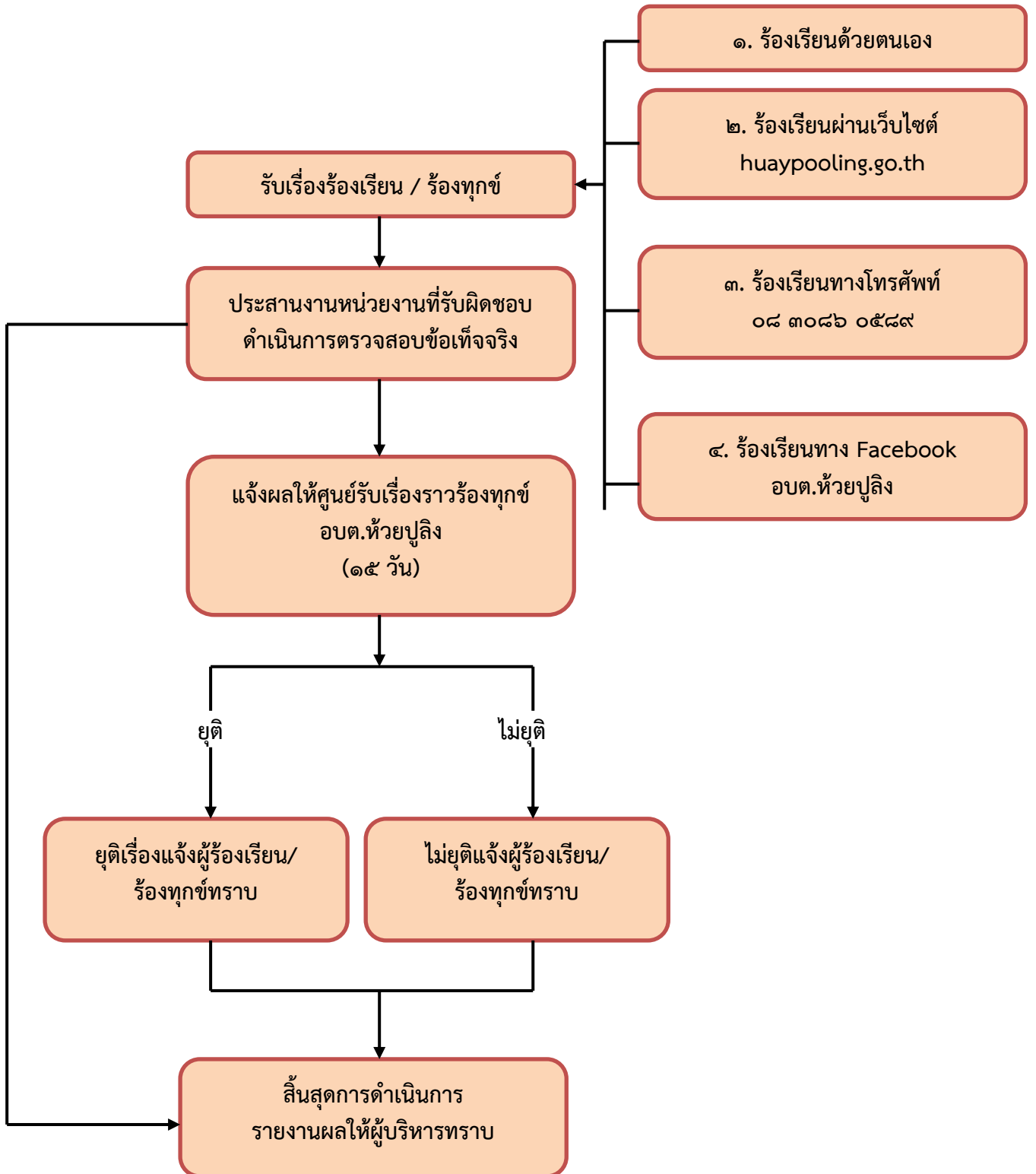
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/Face Book

เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|--|----------|
| ยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ที่อบต. | ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๘๓-๐๘๖๐๕๘๙ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Email: hplsao๒๕๔๐@gmail.com | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| อื่น ๆ เช่น อบต.สัญจร ฯลฯ | ตามสถานการณ์ | ภายใน ๒ วันทำการ | |

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ถนนการคมนาคม การเกษตร การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/อีเมล/โทรศัพท์/Face Book/) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง หมู่ที่ ๙ ตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๐๐๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๓-๐๘๖๐๕๘๙

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตใน
หน่วยงานหรือการปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง
จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิงพิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑.จำนวนชุด

๒.จำนวนชุด

๓.จำนวนชุด

๔.จำนวนชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทรศัพท์ ๐๘๓-๐๘๖๐๕๘๘