

คู่มือ

ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	๑
ขอบเขต	๒
กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
คำจำกัดความ	๔-๕
ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	๙
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน๒)	๑๐
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน๑)	๑๑
แบบแจ้งผลการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน๑)	๑๒
การกรอกข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์	๑๓

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความ ต้องการ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนทองหงส์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน และให้การพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับการบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๑.เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๒.เพื่อให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือบุคคลที่พบเห็นหรือทราบหรือสงสัยว่า พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างทุกประเภทในสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหงส์กระทำการฝ่าฝืนจริยธรรมการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมาย สามารถเลือกแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ตามช่องทางที่กำหนดไว้หลายช่องทาง

๓.เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานตามแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างทุกประเภทในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทองหงส์

๔.เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามแนวทาง วิธีการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างทุกประเภทในสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหงส์กระทำการฝ่าฝืนจริยธรรมการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมาย

ขอบเขต

๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑.สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒.ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษา กฎหมาย, ขออนุมัติ อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่คุณขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่อง ที่ผู้ขอรับบริการ ต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับ เรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ โทรศัพท์ ๐๗๕-๓๙๔-๑๖๑

๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะ ให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่คุณขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน -

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอย การติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ โทรศัพท์ ๐๗๕-๓๙๔-๑๖๑

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ถนน – หมู่ที่ ๙ ตำบลทอนหงส์ อำเภอยะผา จังหวัดนครศรีธรรมราช

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย - หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของเอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

*หน่วยงานของรัฐ ได้แก่กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใด ในลักษณะเดียวกัน

*เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงาน ให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลทอนหงส์

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.tonhon.go.th
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) โทรศัพท์ ๐๗๕-๓๙๔-๐๐๑ ต่อ ๑๑
- ๖) Email ของหน่วยงาน
- ๗) ร้องเรียนทาง Face book : องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์
- ๘) line

Line QR-code



บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ยื่นแบบ

๑.ยื่นด้วยตนเอง

๒.ทางไปรษณีย์

๓.กล่องรับเรื่องร้องเรียน

๔.โทรศัพท์ ๐๗๕-๓๙๕-๑๖๑ ต่อ ๑๖

๕.เว็บไซต์ www.tonhong.go.th

๖.E-mail:office@tonhong.go.th

๗.Face book องค์การบริหารส่วน ตำบลทอนหงส์

๘. line

Line QR-code



สำนักงานปลัดรับเรื่อง

พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อยู่ในความ
รับผิดชอบของหน่วยงานใด และแจ้ง
ผู้รับผิดชอบ

เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา
สั่งการ

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
ดำเนินการแก้ไขปัญหา

รายงานผู้บังคับบัญชา และแจ้งผู้ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ทราบ

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ยื่นด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐๗๕-๓๙๔-๑๖๑ ต่อ ๑๖	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
.เว็บไซต์ www.tonhong.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
E-mail:office@tonhong.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
line	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

๓) จำนวน.....ชุด

๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)

องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์
.....อาชีพ.....ตำแหน่ง..... มี
ความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ นศ ๗๖๓๐๑ /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

หมู่ที่ ๙ อำเภอพรหมคีรี นศ ๘๐๓๒๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ โดยทาง () หนังสือ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ.....
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การ
บริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลทอนหงส์ และได้มอบหมายให้.....
เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ () เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์
และได้จัดส่งเรื่อง ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่
เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงาน
ดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง () เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

()

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

สำนักงานปลัด อบต.

งานกฎหมายและคดี

โทร. ๐-๗๕๓๙-๔๑๖๑ ต่อ ๑๖

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ นศ ๗๖๓๐๑ /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

หมู่ที่ ๙ อำเภอพรหมคีรี นศ ๘๐๓๒๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามหนังสือที่อ้างถึงท่านได้ร้องทุกข์ /ร้องเรียน เรื่อง.....

.....

.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ขอเรียนว่า

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

()

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

สำนักงานปลัด อบต.

งานกฎหมายและคดี

โทร. ๐-๗๕๓๙-๔๑๖๑ ต่อ ๑๖

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑.ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังนี้ ๑.๑.ติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ หมู่ที่ ๙ ตำบลทอนหงส์ อำเภอพรมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๓๒๐ ๑.๒.ทางไปรษณีย์ ส่งถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ หมู่ที่ ๙ ตำบลทอนหงส์ อำเภอพรมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๓๒๐ ๑.๓.กล่องรับเรื่องร้องเรียน หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ หมู่ที่ ๙ ตำบลทอนหงส์ อำเภอพรมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๓๒๐ ๑.๔.โทรศัพท์หมายเลข ๐๗๕-๓๙๔-๐๐๑ ต่อ ๑๘ ๑.๕.เว็บไซต์ www.tonhong.go.th (ช่องทางให้การออกข้อมูล) ๑.๖.E-mail : office @ tonhong.go.th ๑.๗ Face book : องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ๘) line	มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายครอบคลุมรวมทั้งหมด ๘ ช่องทาง
๒.งานนิติกรรับเรื่องร้องเรียนและออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้อง	ดำเนินการออกหนังสือตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนภายใน ๗ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการพิจารณา
๓.เรื่องร้องเรียนที่งานนิติกร สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์รับพิจารณา ได้แก่ เรื่องร้องเรียนกรณีพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ฝ่าฝืนจริยธรรมการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมาย นอกเหนือจากนี้ จะส่งต่อผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือหลักฐานที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ๑.ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ๒.ข้อกล่าวหาที่เข้าลักษณะฝ่าฝืนจริยธรรมของการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมาย ทั้งนี้เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณาได้แก่ ๑.ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือหรือหลักฐานที่ไม่ระบุชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ๒.ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์
๔.ดำเนินการเสนอผู้บังคับแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมของการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบ	มีความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้เก็บข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ

ข้อกฎหมาย	
๕.ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริง ว่าเป็นกรณีที่มีมูลหรือไม่มีมูล และจัดทำรายงานความเห็นพร้อมข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา ๕.๑ กรณีไม่มีมูล เสนอให้ยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ๕.๒ กรณีมีมูล เสนอให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยต่อไป	รายงานข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา -ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ผู้บังคับบัญชามีคำสั่งให้ยุติเรื่อง
๖.ดำเนินการสอบสวนทางวินัย ๖.๑ กรณีกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อลงโทษ -ว่ากล่าวตักเตือน,ทำทัณฑ์บน -ภาคทัณฑ์,ตัดเงินเดือน -ลดขั้นเงินเดือน ๖.๒ รายงาน ก.จังหวัดพิจารณา และดำเนินการตามมติ ก.จังหวัด และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ๖.๓ กรณีกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง เสนอผู้บังคับบัญชาลงโทษ -ปลดออก -ไล่ออก ๖.๔ รายงาน ก.จังหวัดพิจารณา และดำเนินการตามมติ ก.จังหวัด และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	รายงานผลการสอบสวนต่อผู้บังคับบัญชาภายใน ๑๘๐ วัน

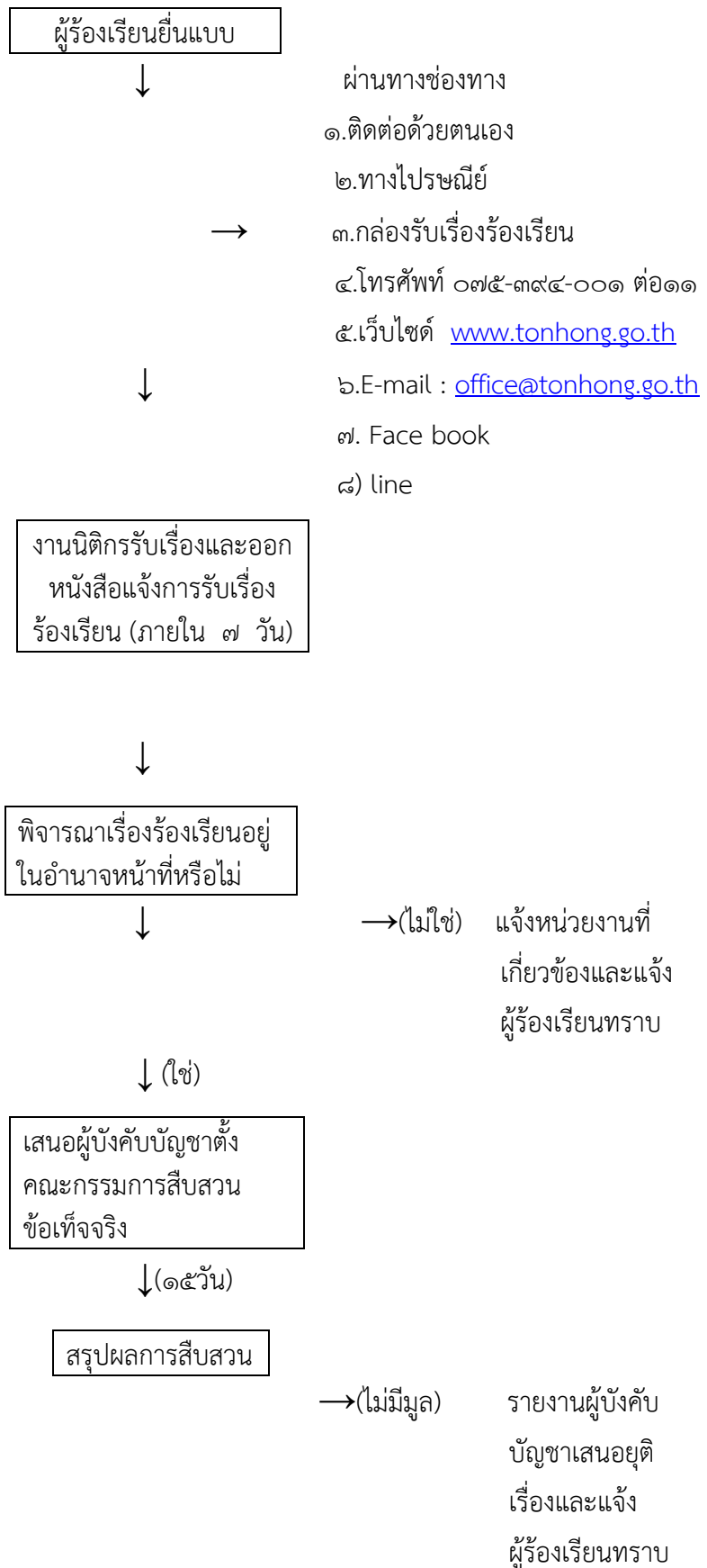
การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

- ๑.มีการลงทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน
- ๒.สรุปผลการดำเนินงาน

ประโยชน์ของคู่มือ

- ๑.ผู้บริหารและบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์รับทราบและเข้าถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
- ๒.กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนจริยธรรมการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมาย ของพนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างทุกประเภทในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ มีความชัดเจน เป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้

แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



↓(มีมูล)

เสนอแต่งตั้ง
คณะกรรมการสอบสวน
ทางวินัย

↓(๑๘๐ วัน)

รายงานผลการสอบสวนให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อมีคำสั่งลงโทษทางวินัย



วินัยไม่ร้ายแรง ลงโทษ

-ว่ากล่าวตักเตือน, ทำทัณฑ์บน

-ภาคทัณฑ์, ตัดเงินเดือน

-ลดขั้นเงินเดือน



รายงาน ก.จังหวัดพิจารณา

ดำเนินการตามมติ ก.

แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ



วินัยร้ายแรง ลงโทษ

-ปลดออก

-ไล่ออก



รายงาน ก.จังหวัดพิจารณา

ดำเนินการตามมติ ก.

แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

