# คู่มือปฏิบัติงาน
# เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
## ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
## ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่
โทร. ๐๕๔ – ๗๑๘๔๑๘
โทรสาร. ๐๕๔ – ๗๑๘๔๑๘
https://www.phaiyai.go.th

# คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ร้องเรียนเรื่องทั่วไป เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติรายการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพแบะเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดซื้อการขอร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่

# สารบัญ


| เรื่อง | หน้า |
|---|---|
| **คำนำ** | ก |
| **สารบัญ** | ข |
| **บทที่ ๑ บทนำ** | ๑ |
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ๑ | |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ | ๒ |
| ขอบเขต | ๒ |
| ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป | ๒ |
| ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกีบการจัดซื้อจัดจ้าง | ๒ |
| สถานที่ตั้ง | ๓ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๓ |
| **บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวกับการร้องเรียน** | ๔ |
| คำจำกัดความ | ๔ |
| หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน | ๕ |
| ช่องทางการร้องเรียน | ๕ |
| **บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** | ๖ |
| **บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** | ๗ |
| แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๘ |
| **ภาคผนวก** | ๙ |
| แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑) | ๑๐ |
| แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒) | ๑๑ |
| แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑) | ๑๒ |
| แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒) | ๑๓ |
| แบบคำร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ | ๑๔ |

# บทที่ ๑
# บทนำ

**หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับได้มีการการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การ จัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในนการปฏิบัติงาน

**วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่**

**ขอบเขต**

**๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้บริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ โทรศัพท์ ๐๔๕-๒๕๑๖๒๑

**๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินกากรบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะได้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือ สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ โทรศัพท์ ๐๔๕-๒๕๑๖๒๑

**สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ หมู่ที่ ๑ ตำบลไผ่ใหญ่ อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๔๐

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา เรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒
## ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

**คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานภาครัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ**/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงาน ประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานภาครัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่หน้าที่ของรัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน เขตตำบลไผ่ใหญ่ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ค่าชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็น ๓ ประเภทคือ เช่น

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

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมี รายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียน ต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

"ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจหน้าที่ในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างหนึ่งอย่างใด ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับการรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม

"ข้อร้องเรียนการทุจริต" หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับชอบต่อประชาชนไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่ เกี่ยวข้องกำหนดไว้

**หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน**

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายดำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริง หรือมีพยานหลักฐานอื่นใดอันแสดงว่ามีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง หรือไม่มีพยานบุคคลมาสนับสนุน

๓. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

๓.๑ ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน

๓.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๓.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๖ ระบุ วัน เดือน ปี

๓.๗ ระบุพยานหลักฐาน พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๔. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอน

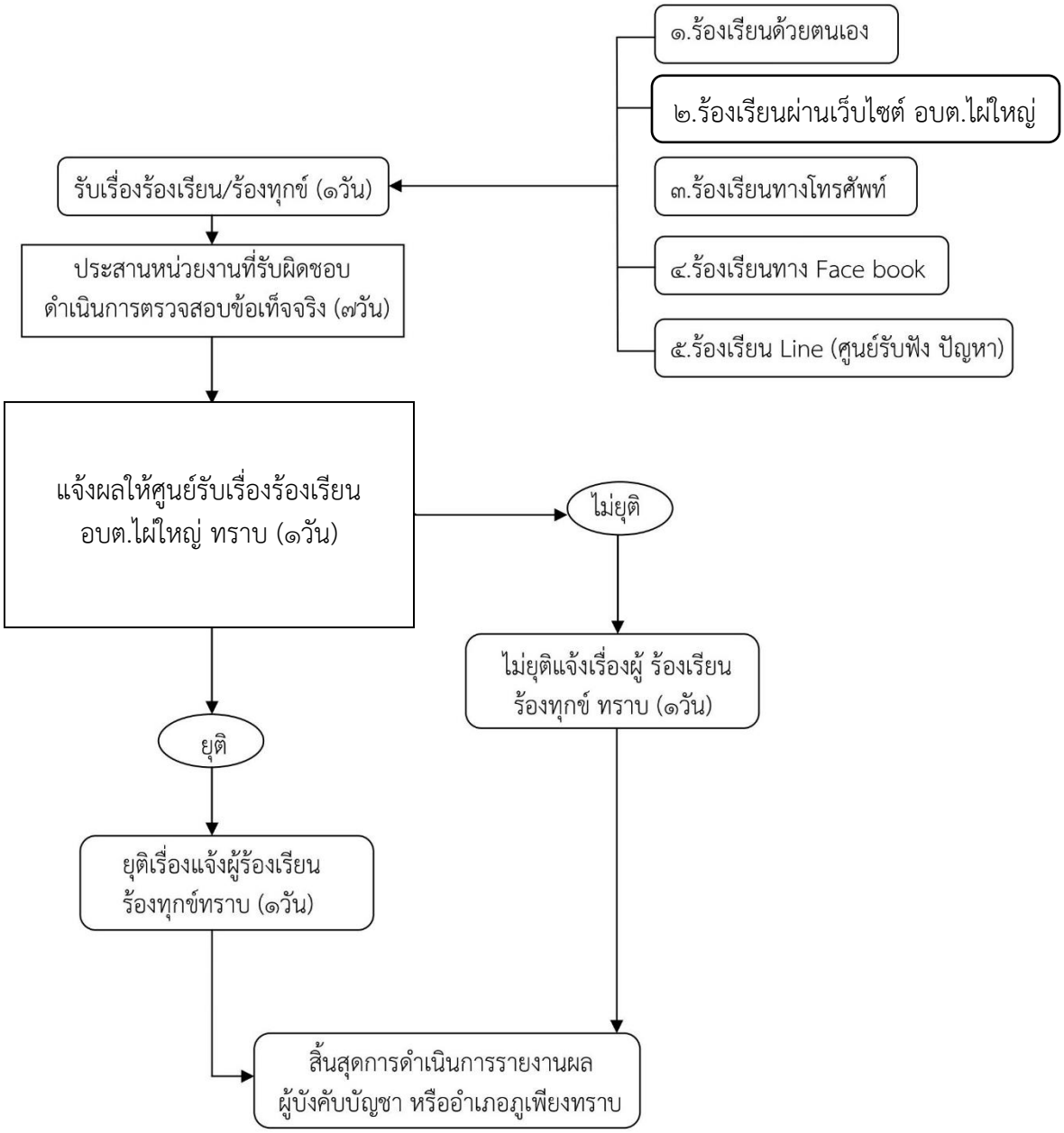
๕. ข้อร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๕.๑ ข้อร้องเรียบที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

๕.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ปรากฏพยานหลักฐาน อันจะพอให้เชื่อได้ว่ามีมูลตามที่ร้องเรียน

**บทที่ ๓**

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**



## บทที่ ๔
## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

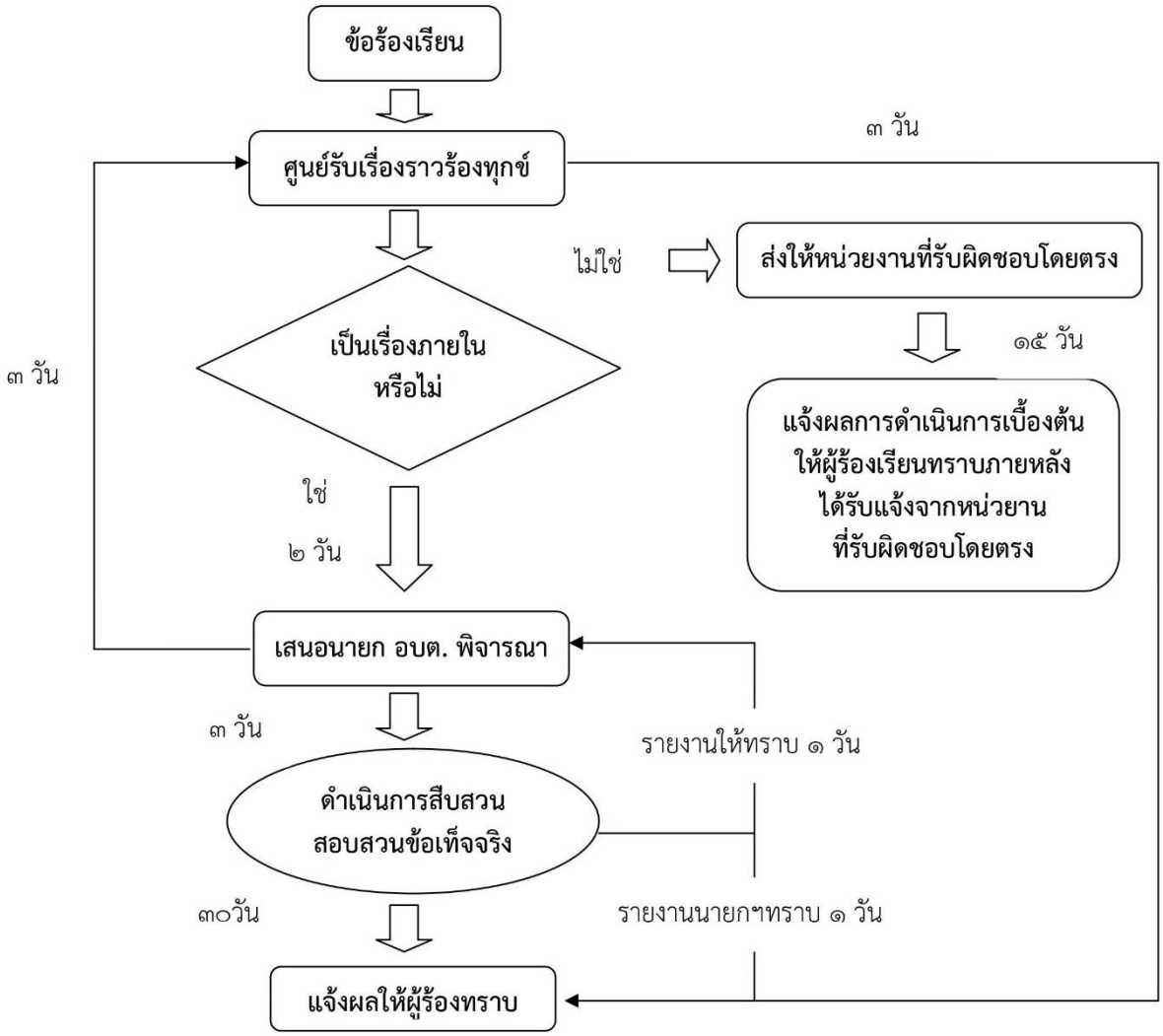
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | - ภายใน ๑ วัน<br>- ภายในวันที่ ๓<br>- ภายในวันที่ ๑๐<br>(รวม ๑๐ วัน) | - รับเรื่อง<br>- ดำเนินการ<br>- ตรวจสอบ<br>และรายงานผล |
| ร้องเรียนผ่านเวปไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ | ทุกวัน | - ภายใน ๑ วัน<br>- ภายในวันที่ ๓<br>- ภายในวันที่ ๑๐<br>(รวม ๑๐ วัน) | - รับเรื่อง<br>- ดำเนินการ<br>- ตรวจสอบ<br>และรายงานผล |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕ - ๒๕๑๖๒๑ | ทุกวัน | - ภายใน ๑ วัน<br>- ภายในวันที่ ๓<br>- ภายในวันที่ ๑๐<br>(รวม ๑๐ วัน) | - รับเรื่อง<br>- ดำเนินการ<br>- ตรวจสอบ<br>และรายงานผล |
| ร้องเรียนทาง Face book | ทุกวัน | - ภายใน ๑ วัน<br>- ภายในวันที่ ๓<br>- ภายในวันที่ ๑๐<br>(รวม ๑๐ วัน) | - รับเรื่อง<br>- ดำเนินการ<br>- ตรวจสอบ<br>และรายงานผล |

# กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



# ภาคผนวก

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน** (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือ แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง ทางแพ่ง และทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน.....ชุด
๒) ..... จำนวน.....ชุด
๓) ..... จำนวน.....ชุด
๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....
(.....)
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียน ๒)

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน** (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง ทางแพ่ง และทางอาญาหากจะพึงมี

(ลงชื่อ) ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....
เวลา..... น.

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ อบ ๘๕๐๐๑(ร้องเรียน)/.....

ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่
อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี
๓๔๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น ๆ ..... .....ลงวันที่ ..... เกี่ยวกับเรื่อง .....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่..... และองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ และได้มอบหมายให้ .....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ และได้จัดส่งเรื่องให้ .....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย .....จึงขอให้ท่านได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่

งานร้องเรียนร้องทุกข์

โทร. ๐ ๔๕๒๕ ๑๖๒๑

โทรสาร. ๐ ๔๕๒๕ ๑๖๒๑

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

**แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ อบ ๘๕๐๐๑(ร้องเรียน)/.....

ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่
อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี
๓๔๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ อบต.ไผ่ใหญ่ ที่ อบ ๘๕๐๐๑ (ร้องเรียน)/..... วันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. .....
๒. .....
๓. .....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้รับแจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า .....
.....
.....
.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่

งานร้องเรียนร้องทุกข์

โทร. ๐ ๔๕๒๕ ๑๖๒๑

โทรสาร. ๐ ๔๕๒๕ ๑๖๒๑

แบบคำร้องเรียน

เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่

ข้าพเจ้า (ระบุชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน) .....
เบอร์โทรศัพท์.....ที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....ขอร้องเรียนต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ เนื่องจาก พนักงานส่วนตำบลท้องถิ่น ชื่อ-สกุล .....
มีพฤติกรรมหรือกระทำการอันเห็นควรว่าทุจริตหรือประพฤติมิชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ มีรายละเอียดดังนี้
(ระบุพฤติกรรมที่ส่อให้เห็นว่าทุจริตหรือประพฤติมิชอบ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ .....ผู้ร้องเรียน
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

**คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
๒. บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
   ๒.๑ การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
   ๒.๒ ขั้นตอนหรือรายละเอียดของการกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
   ๒.๓ ระบุพยาน ซึ่งอาจประกอบด้วยพยานบุคคล พยานวัตถุ หรือพยานเอกสาร (ถ้ามี)
๓. ลงชื่อ – สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้