



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน
อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส
โทร ๐๗๓-๕๔๑๑๐๑
<https://www.khokkhan.go.th>



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑ หลักการและเหตุผล	๔
๒ สถานที่ตั้ง	๔
๓ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๔ วัตถุประสงค์	๔
๕ คำจำกัดความ	๕
๖ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ	๖
๗ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๘ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๘
๙ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ	๘
๑๐ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบน และประพฤติมิชอบและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๘
๑๑ ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ	๘
๑๒ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและ ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	๘
๑๓ มาตรฐานงาน	๘
ภาคผนวก	๙
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตพ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน หมู่ ๒ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบ และให้บริการ

ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบ ขององค์การบริหารส่วน

ตำบลโคกเคียน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/

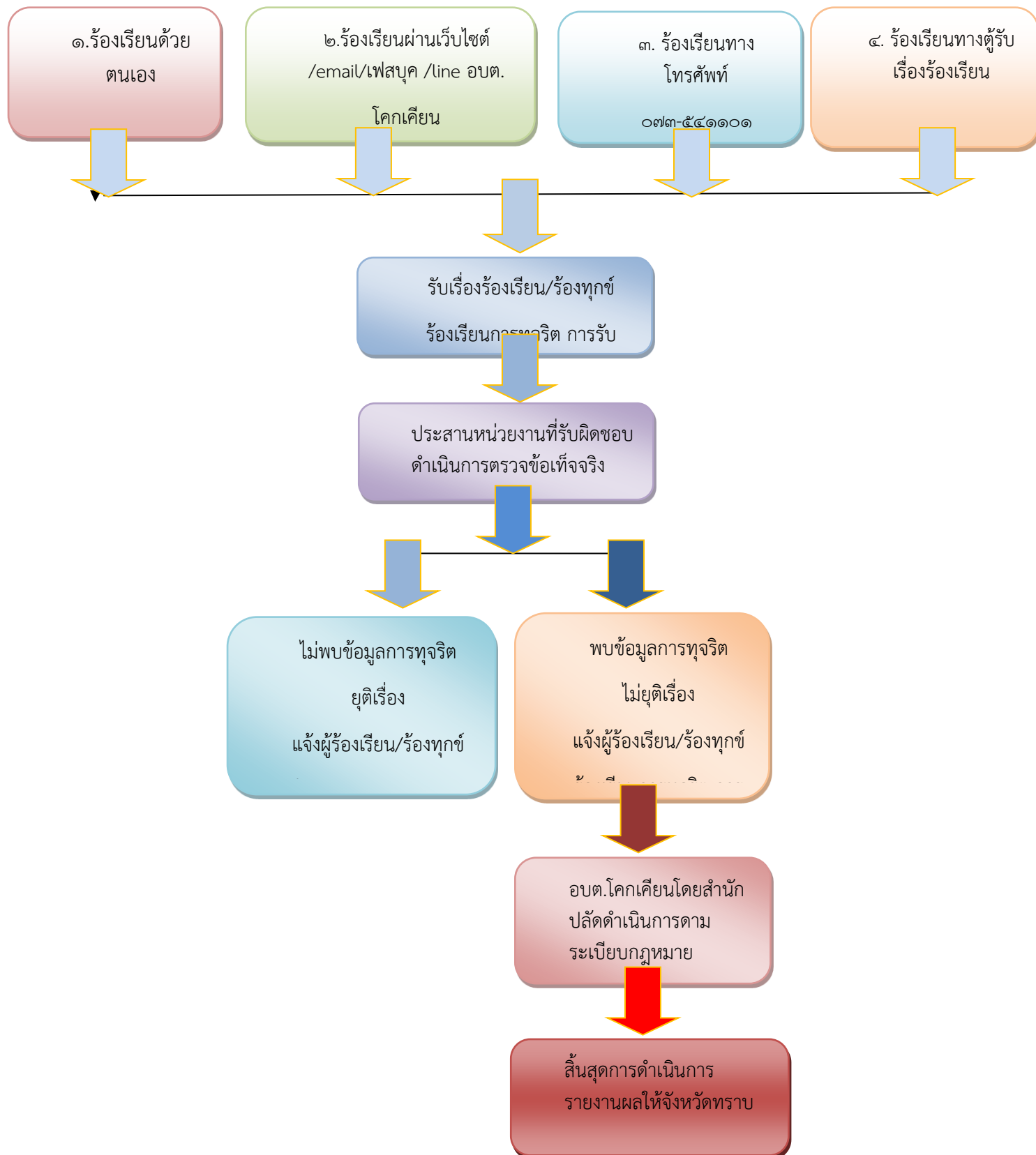
ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
๕.๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน
๕.๓ การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง	ความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
๕.๔ ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล และในการร้องเรียนผู้ร้องเรียนต้องระบุ ๑ ระบุชื่อ --สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน ๒ ระบุช่วงเวลากระทำผิด ๓ ระบุพฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิষอบ
๕.๕ ช่องทางการร้องเรียน	หมายถึง	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ๑ ติดต่อด้วยตนเอง ๒.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ /email/เฟสบุค /line อบต.โคกเคียน ๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๕๔๑๑๐๑ โทรสาร ๐๗๓-๕๔๑๑๐๒ ๔. ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน
๕.๖ เจ้าหน้าที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (สำนักปลัด อบต.โคกเคียน งานนิติการ)
๕.๗ ข้อร้องเรียน	หมายถึง	แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น ๑ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล ๒ การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน ๓ การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริต การรับสินบน เป็นต้น ๔ การทุจริตในการปฏิบัติงานของ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภา อบต. ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของตำบล พนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบ ของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบ เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบทางโทรศัพท์ ๐๗๓ ๕๔๑๑๐๑ โทรสาร ๐๗๓-๕๔๑๑๐๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบทาง Face Book/line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบทางตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบ

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบและการแจ้งกลับ

ผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขมิ้น ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำปี รายงานให้นายองค์การบริหารส่วนตำบล ทราบทุกปี

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินิชอบ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. ระเบียบ / ข้อกฎหมาย

- พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๕. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๓-๕๔๑๑๐๑
- เบอร์โทรสาร ๐๗๓-๕๔๑๑๐๒
- เว็บไซต์ WWW.Khokkhan.go.th

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ
(ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ร้องเรียน การทุจริต การรับสินบน
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน
อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล
.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ
.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร
.....เลขที่.....ออกโดย

.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอ ร้องเรียน
การทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน พิจารณาเนั้นการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบตาม
ข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับ
สินบนและประพฤติมิชอบ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
 ร้องเรียน การทุจริต การรับสินบน และ
 ประพฤติมิชอบ
 องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน
 อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล
อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ
ตำแหน่ง.....ถือบัตร
เลขที่.....ออกโดย
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/
 ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง
 อาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียน การทุจริต การรับสินบน และ
 ประพฤติมิชอบ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

