



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลออย



## ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อมูล ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลอย ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

## ๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

## ๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์/โทรสาร อีเมล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความเดือนร้อน เสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือการดำเนินนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลอย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลอย ดำเนินการต่อไปได้

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/องค์การบริหารส่วนตำบลอย

## ๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ด้วยตัวเอง จดหมาย โทรศัพท์/โทรสาร อีเมล ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ</li> <li>- เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์ม รับเรื่อง</li> </ul>	ถูกต้อง ครบถ้วน	เจ้าพนักงานธุรการ กอง/สำนัก
๒.	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</li> </ul>	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	
๓.	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจหน้าที่ สามารถดำเนินการได้</li> </ul>	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	นักจัดการงานทั่วไป
๔.	จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เสนอ ผอ.กอง/สำนัก เพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง</li> </ul>	ถูกต้อง ครบถ้วน	
๕.	เสนอผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผอ.กอง/สำนัก พิจารณาลงนามถึงผู้บริหาร</li> </ul>	ถูกต้อง ครบถ้วน	ผอ.กอง/สำนัก
๖.	จัดส่งบันทึกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการตาม ระบบสารบรรณ</li> </ul>	ถูกต้อง ครบถ้วน	เจ้าพนักงานธุรการ กอง/สำนัก
๗.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก</li> </ul>	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งานวิชาการและแผนงาน
๘.	รวบรวมเสนอประจำเดือน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รวบรวมเรื่องร้องเรียนรายเดือนสรุปรายงานผู้บริหาร</li> </ul>	ถูกต้อง ครบถ้วน	งานวิชาการ และ แผนงาน

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่อง

#### ๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. การรับเรื่องที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ด้วยตนเอง โทรศัพท์/โทรสาร อีเมล ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตัวเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับรู้เรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๘๙๐๐๗๖ แล้วจึงแจ้งส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบทันทีหลักได้รับแจ้ง

#### ๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ธุรการกอง/สำนัก จะลงทบทเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงาน และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานที่จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการมอบหมาย

#### ๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้รับข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีที่มีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ซึ่งอาจใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นระยะ ๆ

#### ๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้รับแจ้งผล

#### ๖.๑.๕ การรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

### ๗. มาตรฐานงาน

#### ๗.๑ การรับและการตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขที่แจ้งไว้ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมถึงการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

### ๘. ระบบติดตามและประเมินผล

หน่วยงานตรวจสอบภายในจะนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ หากเกี่ยวข้องหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารพิจารณาในการประชุมแต่ละครั้ง

### ๙. เอกสารกฎหมาย/ระเบียบ/คำสั่งที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ ส่วนที่ ๑๐

๙.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

๙.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๙.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๙.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๙.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

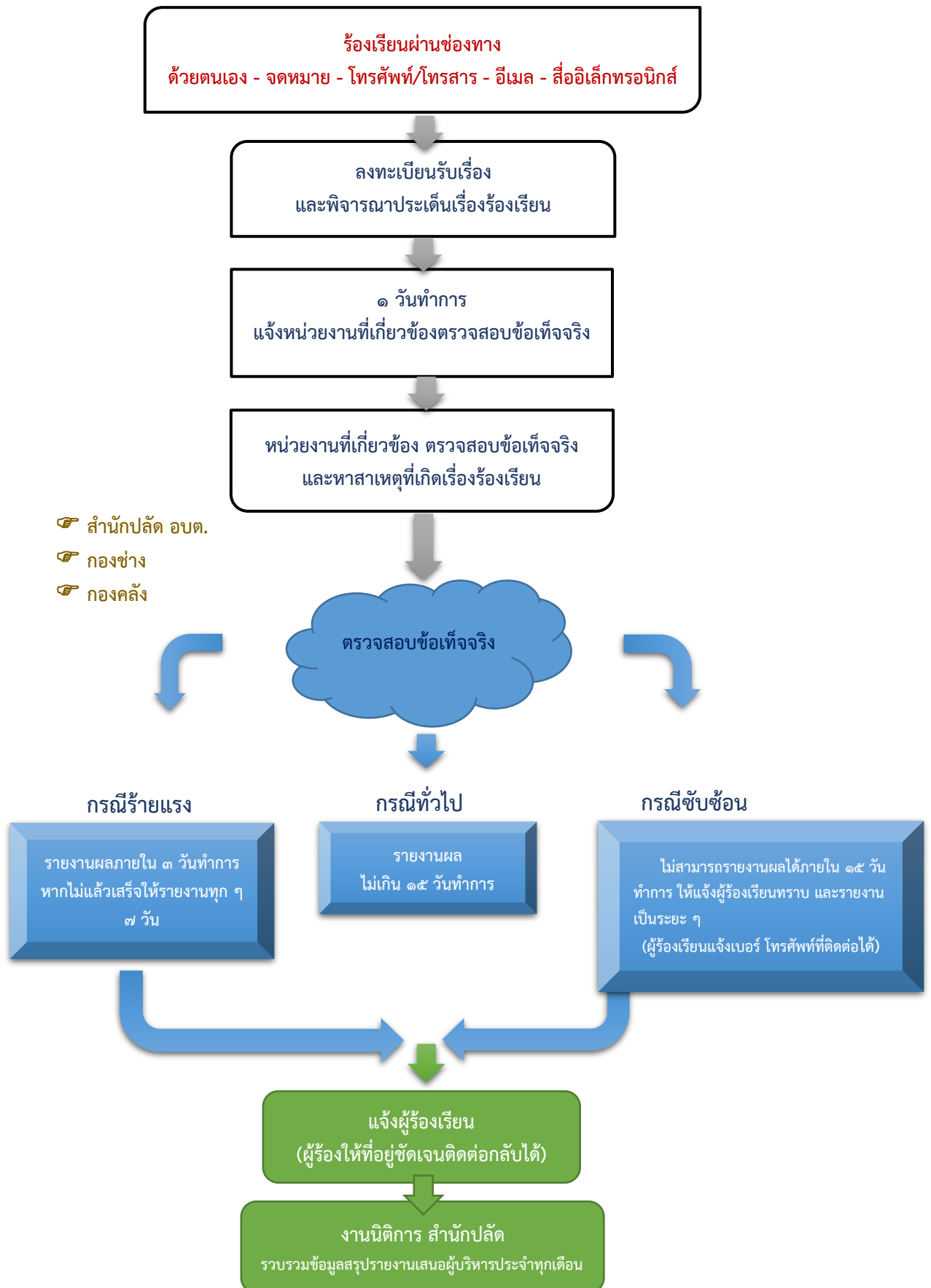
๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖

๙.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่๒) พ.ศ.๒๕๔๘

๙.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๙.๑๐ คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาทุจริตประพฤติมิชอบ

# ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน



## ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลออย ตระหนักถึงสิทธิของประชาชนดังกล่าว จึงได้จัดช่องทางการติดต่อร้องเรียน ผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง
๒. ทางจดหมาย ถึง องค์การบริหารส่วนตำบลออย เลขที่ ๑๓๖ หมู่ ๑๒ ตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ๕๖๑๔๐
๓. ทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลออย [www.oillocal.go.th](http://www.oillocal.go.th) ร้องเรียนร้องทุกข์
๔. ทางอีเมลอิเล็กทรอนิกส์ [tambol.oil@gmail.com](mailto:tambol.oil@gmail.com)
๕. ผู้รับฟังความคิดเห็น
๖. ผู้บังคับบัญชา
๗. สื่อสังคมออนไลน์ Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๘. อื่น ๆ