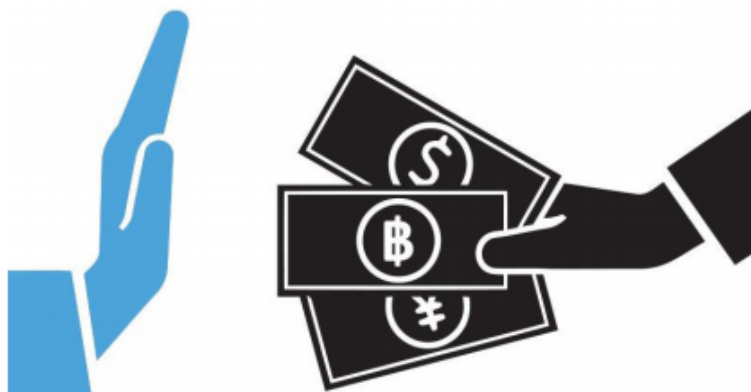




คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

สำหรับเป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว
อำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อ เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กร ทั้งนี้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้อง จำเป็นจะต้องมี ขั้นตอน / กระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เอกสารฉบับนี้ เกิดจากการรวบรวม ข้อมูล/เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา โดยมีแบบฟอร์ม พร้อมกรณีตัวอย่าง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

หัวหน้าสำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว
มกราคม ๒๕๖๓

บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้ หน่วยงานต่างๆ ของรัฐทราบว่า การบริหารการทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน อาทิ มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรัฐบาลในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนที่เป็นอย่างรวดเร็ว ทัวถึง มี ประสิทธิภาพ ปลอดภัย ยุติธรรม อีกทั้งยังจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงสั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการพัฒนาความเข้มแข็ง ขององค์กรชุมชนและเครือข่าย ทั้งนี้ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวจะมุ่งเน้นให้องค์กร ชุมชนและเครือข่าย ร่วมกับ หน่วยงาน/ภาคีเป็นกลไกหลักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตลอดจนการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการงานพัฒนาในชุมชนท้องถิ่น ผ่านโครงการพัฒนาต่าง ๆ ภายใต้ความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือจาก ประชาชน ซึ่งกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของประชาชนที่ไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว จึงได้มีการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รวมทั้ง เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้มี แนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสอดคล้อง กับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานและ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตาม มาตรฐานเดียวกัน

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่อง ร้องเรียนประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๔. ความหมายของเรื่องร้องเรียน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๔) ได้ให้ความหมายของการร้องเรียน ไว้ว่า

๑) ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

๒) ร้องทุกข์หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, ๒๕๕๔) ได้แบ่งแยกการพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

(๑) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

สรุป การร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงาน เพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน การได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม

๕. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ ร้องเรียน , ๒๕๕๔, นน.๓- ๔) ได้จำแนกลักษณะของเรื่องร้องเรียน ใน ๓ ลักษณะคือ

๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการ ร้องเรียน กล่าวโทษที่ ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็น การร้องเรียนในประเด็น เกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็น ข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับ ไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่ง ก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้ ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องเรียนทราบ หรือบาง กรณี ปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณา ดำเนินการของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือ ของแต่ละกรณีปัญหาใน กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบ ภายในระยะเวลา ที่กำหนด ศูนย์ ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่ เกี่ยวข้อง กับหลาย หน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียน ที่มีข้อเท็จจริงและ รายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้า มาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรม

จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ในส่วนของสถาบัน ฯ ได้มีการจำแนกลักษณะเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานที่ผ่านมา ได้ดังนี้

- (๑) ร้องเรียนหน่วยงาน เช่น กระบวนการทำงาน การให้บริการ ฯลฯ
- (๒) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ เช่น ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติไม่เหมาะสม การให้ข้อมูล ข่าวดสารที่ไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ฯลฯ
- (๓) ร้องเรียนการบริหารจัดการที่ไม่โปร่งใส เช่น การเบิกจ่ายและใช้จ่าย งบประมาณ ฯลฯ
- (๔) ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ เช่น ขอความช่วยเหลือในเรื่องที่อยู่อาศัย ขอ ความอนุเคราะห์งบประมาณ ฯลฯ
- (๕) เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ เช่น ขอข้อมูลเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ บัตรสนเท่ห์ ฯลฯ

๖. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การดำเนินการ เรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติฯ พ.ศ.๒๕๔๐ ประกอบด้วย มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้โดยคํานึงถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของ เอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ ระหว่างประเทศและ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ได้ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการป้องกัน การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูล ข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึง รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายใน ดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่ง บุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกราน สิทธิส่วนบุคคลโดย ไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่ มีผู้ให้มาโดยไม่ ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่ เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูล ข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่ากรณีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ราชการเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขอ อาจ อุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูล

ข่าวสารได้ตามที่กำหนดใน พระราชบัญญัติมาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ใน ความควบคุมดูแลของตนต่อ หน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอม เป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือใน ขณะนั้นมิได้เว้นแต่เป็นการเปิดเผย ดังต่อไปนี้

- (๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของ หน่วยงานของรัฐแห่ง นั้น
- (๒) เป็นการใช้อุบัติตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูล ข่าวสารส่วนบุคคลนั้น
- (๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือสำมะโนต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษา ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น
- (๔) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็น ข้อมูล ข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลใด
- (๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อ การตรวจดูคุณค่าในการเก็บรักษา
- (๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การ สืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม
- (๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของ บุคคล
- (๘) ต่อศาลและเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตาม กฎหมายที่จะขอ ข้อเท็จจริงดังกล่าว
- (๙) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๖.๒ การกำหนดชั้นความลับ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครอง บุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับ ทาง ราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิด ชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียนจะต้อง แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ ร้องเรียนด้วย - กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่าน กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ - เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ - กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตาม เหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งจากบุคคล/หน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้ทั้งนี้ ในแต่ละขั้นตอน จะมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการสำคัญ ดังนี้

๑.๑ การยื่นและเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ยื่นร้องเรียนอาจเป็นในนามบุคคล เครือข่าย องค์กร คณะบุคคลก็ได้ โดยการยื่นเรื่องร้องเรียนอาจ มีใน ๒ รูปแบบ ดังนี้

๑) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องและผู้ร้องเรียนต้องการแก้ไข ปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ ผู้ร้องเรียนต้อง ทำเป็นหนังสือ/เอกสาร เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนใช้ ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อ และที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือ ชื่อของผู้ร้องเรียน หากมีเอกสารหรือหลักฐานควรแนบมาพร้อมกันด้วย

๒) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียน ไม่ได้มีการจัดทำหนังสือ/เอกสาร ให้นายทะเบียนบันทึก รายการเรื่องร้องเรียน โดยอธิบายถึงเหตุที่ต้องการร้องเรียน ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และสิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ ส่วนช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน นั้น นอกจากการส่งเรื่องร้องเรียน โดยตรงมายัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ปัจจุบัน ผู้ร้องเรียนยังสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ปปช.) สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ปปท.) สื่อมวลชน เป็นต้น

๑.๒ การรับและส่งเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนแล้ว นายทะเบียน จะต้องออกไปรับเรื่อง ร้องเรียน หรือออกหนังสือตอบรับภายในไม่เกิน ๗ วันนับแต่วันที่ ได้รับเรื่อง หลังจากนั้นนายทะเบียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะต้องเสนอเรื่องให้หัวหน้าสำนักปลัดเพื่อเสนอต่อปลัด อบต.ไปถึงนายก อบต. ภายในไม่เกิน ๕ วันทำการนับแต่วันที่ ได้รับ เรื่อง เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ โดยอาจมอบหมายให้มีการ ตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ/แก้ไข หรืออาจแต่งตั้ง คณะกรรมการ สอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนวทางแก้ไข ก่อนเสนอเรื่องต่อ เจ้าหน้าที่อาาามีการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน ในเบื้องต้น โดยสามารถนำบทเรียนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มา ประยุกต์ใช้

๑.๓ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้บริหารท้องถิ่น ได้มีการมอบหมายให้ ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องดำเนินการสอบข้อเท็จจริง หรือค้นหาข้อมูลต่างๆ สรุปเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหา (สามารถนำบทเรียน การตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ตามข้อ ๒.๒ มาประยุกต์ใช้) ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการนับแต่วันที่ ส่วนงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับเรื่อง หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จจะ สามารถขอขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๗ วันทำการ และหากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จอีก จะต้องทำหนังสือชี้แจงเหตุผลต่อบริหารท้องถิ่น เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ ใน ระหว่างการ

ดำเนินการหาผู้ร้องเรียนต้องการถอนเรื่องร้องเรียน ต้องทำเป็นหนังสือ และ ให้นายทะเบียนจัดทำหนังสือถอนเรื่อง

๑.๔ การรายงานผล/สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะต้อง จัดทำรายงานผล การดำเนินการผ่านผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจนถึงผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงร่างหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเสนอ ผู้บริหารท้องถิ่นลงนาม ทั้งนี้ สามารถนำบทเรียน เทคนิคในการตอบหนังสือร้องเรียน ข้อ ๒.๓ มาเป็น แนวในการตอบหนังสือ ในส่วนของ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ในการรวบรวม จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนต่าง ๆ และจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน รวมถึงจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนภาพรวมรายงานต่อ ผู้อำนวยการทราบตามที่กำหนด

๒. แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จากการดำเนินการเรื่องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ในช่วงที่ผ่านมา มีบทเรียนและข้อค้นพบ เพื่อเป็นแนวทางใน การดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๑ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

- (๑) ควรศึกษาทำความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ ตามขั้นตอนที่กำหนด
- (๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจ ตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสาร ประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- ๓) สรุปประเด็นโดยย่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ควรระบุตัวบทกฎหมายเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- ๔) พิจารณาชั้นความลับ ก่อนแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ต้อง คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- ๕) กรณีการร้องเรียน ซึ่งเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ควรปกปิด ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนก่อนสำเนาคำร้อง หรือ หากเป็นการกล่าวหาที่เป็นภัยร้ายแรงต่อผู้ร้องเรียนเป็นอย่างมาก ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการ “คัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้น ใหม่ส่งให้และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น เนื่องจากอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเรียน
- ๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องที่ร้องเรียนน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องเรียนแจ้ง หมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรต้องโทรกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และเพื่อยืนยันว่า ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบ อ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องเรียน โดยวิธีการ สอบถาม ว่า “ท่านเป็นผู้ส่งเรื่องร้องเรียนมา จริงหรือไม่” และ “ไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็น การร้องก่อน”

๗) ส่งเรื่องไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นการร้องเรียน เพื่อให้จัดทำข้อมูลข้อเท็จจริง เอกสารต่าง ๆ เท่าที่ผู้ร้องเรียนขอสามารถจะได้รับตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒.๒ การตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ควรดำเนินการดังนี้

- ๑) พิจารณาผู้ร้องเรียนเรียนว่ามีลักษณะแบบใด เช่น นักวิชาการ ชาวบ้าน ผู้เดือดร้อน แกนนำ เครือข่าย ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ร้องเรียนแทน/ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น
- ๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจประเด็นการ ร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด ว่าผู้ร้องเรียนเรียนต้องการอะไร
- ๓) การค้นหาข้อเท็จจริงจากเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารโครงการ บันทึกการประชุม เอกสารการเงิน เอกสารจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนเดิม เป็นต้น
- ๔) หากหรือผู้เกี่ยวข้อง โดยอาจจัดเป็นวงประชุม หากเป็นเรื่องที่ไม่ สามารถตัดสินใจได้ด้วย ตนเอง ต้องมีการหารือและจัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้คำตอบ และข้อยุติของเรื่องร้องเรียน นั้น
- ๕) ลงพื้นที่ตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อประกอบในการตอบ เรื่องร้องเรียน ซึ่งในการ ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องมีการจัดทำรายงานสรุป ถ่ายภาพประกอบและเก็บ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง รวมทั้งถ้าหากว่ามีการ ทำงานที่เป็นไปตามที่ร้องเรียนหรือ ตรงกันข้ามกับที่ร้องเรียน หรือมีการยืนยันว่าได้พูดคุย หารือร่วมกันจนได้ข้อยุติ/เข้าใจถูกต้อง ตรงกันแล้ว ควรจะต้องให้มีการบันทึกเนื้อหาและ ลายมือชื่อเป็นหลักฐาน

๒.๓ การตอบหนังสือร้องเรียน มีเทคนิคดังนี้ พึงระลึกเสมอว่าเป็นการตอบในนาม สถาบัน

ฯ/องค์กร ไม่ควรให้ข้อมูลที่เป็นลักษณะการพูดข้อ ติดขัดจากส่วนงานอื่นภายใน องค์กรหรือระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร กล่าวโทษบุคคล/ส่วนงานอื่นในองค์กรยิ่ง จะทำให้เกิดผลเสียมากขึ้น ควรวิเคราะห์ประเด็นเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน และตอบให้ตรง ประเด็น ไม่ควรขยายความมาก จนเกินไปหรือเปิดประเด็นใหม่ แต่อาจให้เห็นถึง เจตนารมณ์ของการวางหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติเรื่องนั้นว่าเป็น เพราะอะไร เช่น งบประมาณ สถาบันเป็นเงินอุดหนุนทั่วไปจ่ายขาด แต่ทำไมกลุ่มนำไปใช้ทั้งให้เปล่าและแบบคืน เป็นทุน หมุนเวียน ก็ควรชี้แจงไปว่างบประมาณจาก อบต.สนับสนุนไปที่ชุมชนแบบให้เปล่าตามที่มา ของงบประมาณ แต่เนื่องจากมีผู้เดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัยจำนวนมากกว่างบที่ได้รับ จาก การประชุมสมาชิกในชุมชนจึงเห็นร่วมกัน ว่าควรให้เปล่าเฉพาะผู้ที่ไม่สามารถคืนทุนได้ เช่น ผู้ป่วย ผู้พิการ ที่ทำงานไม่ได้ แต่กรณีคนจนที่ยังประกอบอาชีพ ได้ ให้มีการคืนทุนตามที่ สามารถจ่ายคืนได้เพื่อหมุนเวียนให้ผู้เดือดร้อนรายอื่นที่สำรวจไว้แล้วนำไปใช้ซ่อมแซมบ้าน ต่อระมัดระวังในการให้ข้อมูลซึ่งไม่เกี่ยวข้อง เพราะอาจนำไปสู่การเปิดประเด็นใหม่/ ขยายผลการ ร้องเรียนในประเด็นอื่นได้ หลีกเลี่ยงการกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษหรือให้ข้อมูล เกี่ยวกับบุคคล/องค์กรอื่น เนื่องจากอาจ

นำไปสู่การร้องเรียนของผู้ที่ถูกกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษ หรือเป็นข้อมูลให้อีกฝ่ายหนึ่งนำไปขยายผลการดำเนินการ ได้ ไม่ควรแนบ เอกสารประกอบโดยไม่จำเป็น กรณีที่มีการร้องขอเอกสาร ขอให้พิจารณาเอกสารอย่าง รอบคอบ และควรเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาก่อนส่งเอกสาร ทั้งนี้ หากเป็น เอกสารซึ่งอาจ มีผลกระทบ หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคล/องค์กรอื่น ควรเสนอเรื่องให้คณะทำงาน ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พิจารณา

๒.๔ ระยะเวลาในการตอบเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบตอบเรื่องร้องเรียนจะต้องเร่งดำเนินการให้ทัน ภายในเวลาที่กำหนดตามระเบียบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ซึ่งถ้าหาก พบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีความซับซ้อนต้อง ไปหาเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมค่อนข้างมากหรือตั้ง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ขอให้ตอบไปเบื้องต้นก่อนว่าได้รับ เรื่องแล้ว อยู่ระหว่าง ดำเนินการโดยตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้ผลสอบเรียบร้อยแล้วจะรายงานให้ ทราบต่อไป

๒.๕ การนำประเด็น/บทเรียนจากเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นไปสู่การปรับปรุง กระบวนการทำงานให้รัดกุม ขึ้น เอกสารเผยแพร่อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน การแลกเปลี่ยนบทเรียนที่เกิดขึ้นกับเครือข่ายชุมชน ฯลฯ

๓. แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันเรื่องร้องเรียน จากกรณีเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่เข้ามา ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ในช่วงที่ผ่านมา สามารถนำมาใช้เป็นบทเรียน/ความรู้ที่ได้จาก การจัดการเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมา ปรับใช้เป็นแนวทางในการทำงานเพื่อเป็นการป้องกันเรื่องร้องเรียน จากการปฏิบัติงาน มีแนวทางการปฏิบัติงาน ข้อควรปฏิบัติและข้อพึงระวังในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

๓.๑ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(๑) ควรมีการบันทึกข้อมูลการทำงาน/การปฏิบัติงาน รายงานการประชุม อย่าง ถูกต้อง สม่าเสมอ และเป็นระบบ บันทึกภาพระหว่างการปฏิบัติงานที่เห็นภาพ ผู้เข้าร่วม ประชุม สรุปมติสาระสำคัญการประชุม จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน สรุปผล การดำเนินงาน รายโครงการ/รายกิจกรรม และเสนอ แผนการดำเนินการต่อ แก่ผู้บริหาร/ ผู้บังคับบัญชา จัดเก็บหลักฐานในการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน เช่น การส่งมอบงานและต้อง มีการตรวจสอบ ข้อมูลให้ครบถ้วน ประกอบด้วยข้อมูลรายงาน ภาพถ่าย/ไฟล์ข้อมูล เป็น ต้น

(๒) ควรวิเคราะห์ประเด็นปัญหา/ข้อขัดขัดในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้โดย พิจารณาจากคำบอกเล่าหรือการให้ข้อสังเกตจากผู้นำ/ชาวบ้านในพื้นที่/ ขบวนการองค์กรชุมชน/ เครือข่าย บรรยายภาศการถกเถียงในการประชุม ความขัดแย้งระหว่าง ตัวบุคคล/ผู้นำ พิจารณาจากการประสานงานและติดตามการทำงาน ร่วมกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องที่อาจเป็น การให้ข้อมูล หรือสะท้อนให้เห็นว่าอาจมี เรื่องที่ไม่ถูกต้อง

๓.๒ ข้อควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

(๑) กรณีมีการร้องเรียนระหว่างชาวบ้าน

- เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนในเจตนารมณ์ของแต่ละโครงการ และ ภารกิจของ สถาบัน เช่น หลักการเรื่องสวัสดิการ เป็นต้น เพื่อสามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำ ความเข้าใจที่ ถูกต้องในบางประเด็นซึ่งเกี่ยวข้องกับการร้องเรียนได้ มีคู่มือและใช้ เนื้อหาตามคู่มือที่ เป็นปัจจุบันในการทำงาน
- กรณีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อสืบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ไม่ควรลงร่วมกับบุคคลซึ่งมีความอ่อนไหว หรือมีส่วนได้ส่วนเสียหรือเป็นคู่ขัดแย้ง และควรอาศัยผู้อาวุโสที่ทั้งสองฝ่าย ยอมรับ มีประสบการณ์ในพื้นที่
- การลงพื้นที่ในแต่ละครั้ง ควรมีการบันทึกข้อมูลจากการพูดคุยหรือลงพื้นที่ เก็บรวบรวม เอกสารประกอบ และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารส่วนงาน เช่น หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง จนถึงปลัด อบต.ทราบทุกครั้ง
- หัวหน้าส่วนราชการควรมีระบบในการติดตามความคืบหน้าและผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน อย่างสม่ำเสมอ ป้องกันมิให้เกิดการขยายผล จนกว่าเรื่องร้องเรียนจะยุติ

(๒) การดำเนินการเพื่อบริหารงบประมาณ ควรมีหลักฐาน มติ/ข้อตกลงร่วมในการปฏิบัติร่วมกัน จากการพูดคุยหรือหารือกันในเรื่องนั้น ๆ เช่น รายงานการประชุม/มติการประชุม ซึ่งมีรายชื่อและ ลายเซ็นผู้เข้าร่วมทุกคน

(๓) ห้ามเซ็นชื่อแทนกันหรือใช้เอกสารปลอม ในการอนุมัติซึ่งมีเรื่องของงบประมาณ เข้ามา เกี่ยวข้อง ควรมีทั้งลายเซ็นและสำเนาบัตรประชาชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือ ผู้เข้าร่วมแนบ ด้วยทุกครั้ง

(๔) การอธิบาย/ความเข้าใจกับชาวบ้าน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจและอธิบาย กระบวนการ ทำงานต่าง ๆอย่างชัดเจน เช่น การติดตามเอกสาร ซึ่งต้องอธิบายว่า จะนำเอกสารดังกล่าวไปทำ อะไร/ใช้อย่างไร/จะเกิดประโยชน์อย่างไร

๓.๓ ข้อพึงระวัง/การดำเนินการที่อาจนำไปสู่ความเสี่ยงต่อการเกิดเรื่องร้องเรียน และส่งผลต่อ บทบาท/สถานะของเจ้าหน้าที่

(๑) การวางบทบาท ท่าที หรือการวางตัวให้มีความเหมาะสม เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้นำ/คน ในชุมชน ฯลฯ ต้องระมัดระวังเรื่องความเอนเอียงต่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และควรตระหนักต่อการ ประพฤติปฏิบัติหรือการให้คำแนะนำในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีต่อ ชาวบ้าน (ตามประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่)

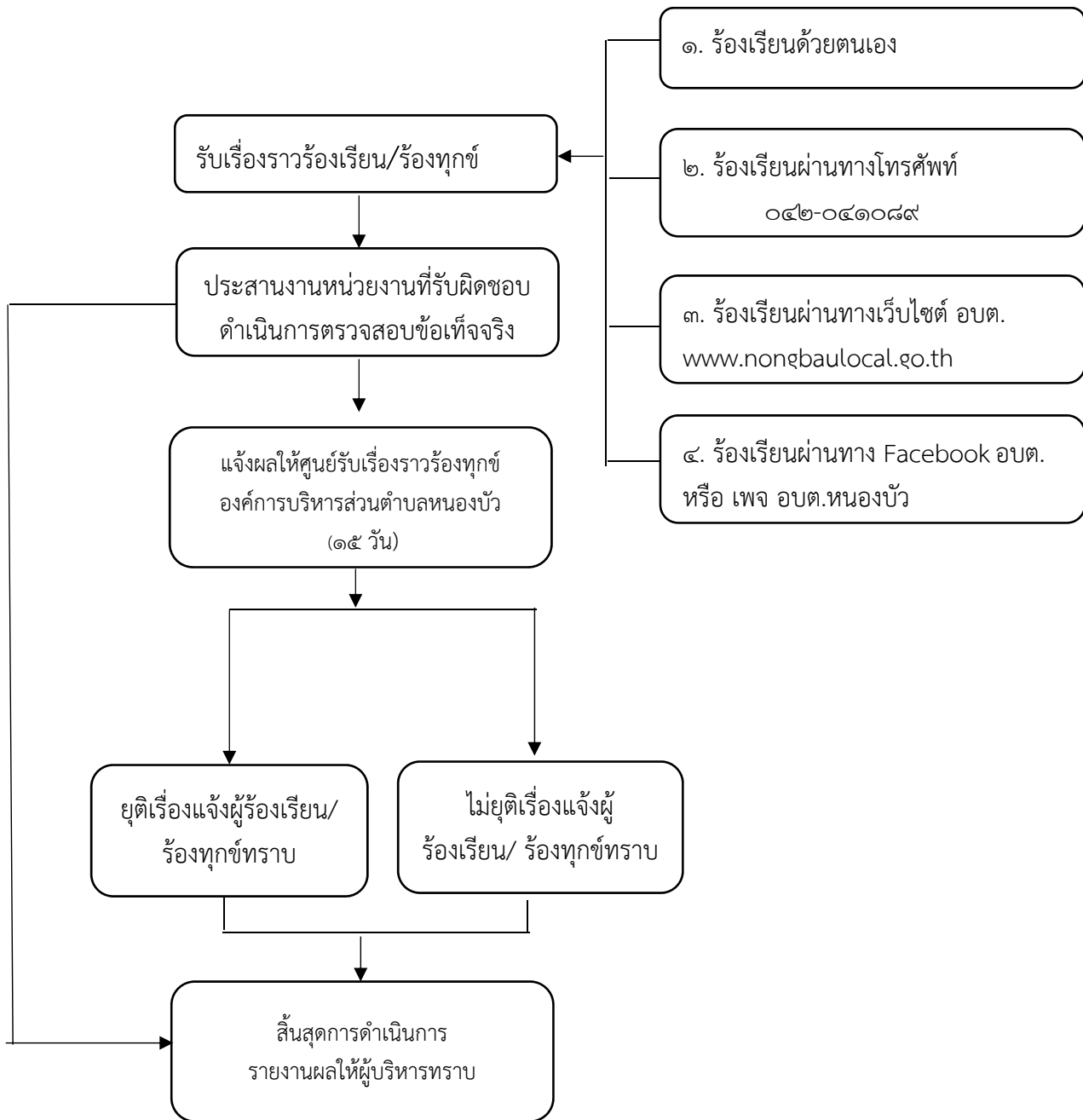
- (๒) เอกสารเสนอโครงการและงบประมาณจะต้องเป็นโครงการที่มาจากชุมชน มีลายเซ็นประธาน/ผู้ประสานงานกลุ่มลงชื่อผู้เสนอโครงการ ห้ามเสนอเฉพาะงานเป็น Power Point แต่ไม่มีเอกสาร เสนอโครงการที่ผู้แทนองค์กรเซ็นชื่อ
- (๓) หากมีมติให้ปรับแก้ไขโครงการจากคณะทำงานกลั่นกรอง ต้องแจ้งให้ผู้ประสานงานองค์กรทราบ หรือเซ็นใหม่ ไม่ควรปรับแก้โครงการแทนชุมชนโดยที่เจ้าของโครงการไม่ทราบเรื่อง
- (๔) กระบวนการพิจารณาอนุมัติโครงการซึ่งเสนอของงบประมาณและรับการสนับสนุน โดยพิจารณา ผ่านข้อมูลโครงการเพียงบางส่วน แต่อนุมัติโครงการที่เสนอ ขออนุมัติทั้งหมด
- (๕) ในการลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) จะต้องอ่าน/ทำความเข้าใจ ข้อความเป้าหมาย บทบาท แต่ละส่วน เงื่อนไขต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในบันทึกความร่วมมือ (MOU) ให้ชัดเจนตรงกันก่อนการลงนาม โดยเฉพาะเงื่อนไขช่วงเวลาสิ้นสุดโครงการ กรณีการใช้จ่ายเงินไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์
- (๖) จะต้องมีการเก็บบันทึกความร่วมมือ (MOU) ไว้ที่ทุกฝ่ายที่ลงนามบันทึก ความร่วมมือ (MOU) ทั้ง กรณีที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว จัดทำบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับ จังหวัด อำเภอ หน่วยงานอื่น และมีการจัดเก็บรายละเอียดโครงการ/ข้อมูล/เอกสารต่าง ๆ ของตำบลไว้ที่จังหวัด โดยไม่มีการคืนข้อมูลกลับไปยังพื้นที่ตำบล อาจทำให้ เกิดปัญหาตามมาภายหลังได้

ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.nongbaulocal.go.th
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๔๑๐๘๘
- ๗) ร้องเรียนผ่าน Line องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวหนองบัว
- ๘) ร้องเรียนทาง Face book หนองบัว และทางเพจองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.nongbaulocal.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก อปต.	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเพจชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัว	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

-กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไป ยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของอบต.หนองบัว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์อบต.หนองบัวดำเนินการ ตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ภาคผนวก

แบบร้องทุกข์-ร้องเรียน
(กรณีพบการทุจริต)

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

ด้วยข้าพเจ้า.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้..... ขอร้องเรียนการ
พบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริต ซึ่งขอให้รายละเอียดดังนี้

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

. ในการนี้ ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อป้องกันหรือ
แก้ไขมิให้ เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือผิดกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหารจัดการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวได้

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

หมายเหตุ : การให้ข้อมูลรายละเอียดที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์ต่อการสอบหาข้อเท็จจริงเพื่อจัดการเรื่อง
ร้องเรียนของท่านได้ตามความประสงค์