



คู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต
และประเพณีนิยมของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน



องค์การบริหารส่วนตำบลลพบุรี
ตำบลลพบุรี อำเภอปากชม จังหวัดเลย

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์กร ทั้งนี้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้อง จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

จัดทำโดย

สำนักปลัด อบต.ชมเจริญ

บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญการร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้ หน่วยงานต่างๆ ของรัฐ ทราบว่า การบริหารการท างานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน อาทิ มีการ รับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการท างานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรัฐบาลใน ปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนที่เป็นอย่างรวดเร็ว ทัวถึง มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย รวดเร็ว อีกทั้งยังจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงสั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่ง ดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนดังกล่าวเทศบาลตำบลคูสะคาม เป็นหน่วยงานที่มีการกิจหลักในการ สนับสนุนการพัฒนาความเข้มแข็ง ขององค์กรชุมชนและเครือข่าย ทั้งนี้ การดำเนินงานของ เทศบาลตำบลคูสะคาม จะมุ่งเน้นให้องค์กร ชุมชนและเครือข่าย ร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีเป็นกลไกหลักในการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน ตลอดจนการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการงานพัฒนาในชุมชนท้องถิ่น ผ่านโครงการ พัฒนาต่าง ๆ ภายใต้ความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือจาก ประชาชน ซึ่งกระบวนการทำงาน ของเทศบาลตำบลคูสะคาม ดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของประชาชนที่ไม่ทั่วถึง เกิดความ เข้าใจที่คลาดเคลื่อนนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น เทศบาลตำบลคูสะคาม จึงได้มีการจัดทำคู่มือแนวทางการ ปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รวมทั้ง เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้กับ ผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและ สอดคล้อง กับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ อบต. ใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตาม มาตรฐานเดียวกัน

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็น ประโยชน์ต่อการจัดการเรื่อง ร้องเรียนประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการด ำเนินการเรื่องร้องเรียน

๔. ความหมายของเรื่องร้องเรียน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๔) ได้ให้ความหมายของการ ร้องเรียน ไว้ว่า ๑) ร้องเรียน หมายถึง เสนอ เรื่องราว ๒) ร้องทุกข์หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ ศูนย์ด ารงธรรม กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการ แก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, ๒๕๕๔) ได้แบ่งแยกการพิจารณาความหมายของค วาว่า “เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

๑) เรื่องร้องทุกข์เรื่องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูก ร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือ ปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๒) เรื่องร้องทุกข์เรื่องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ ได้รับการปลด เปลื้องความทุกข์ ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชน กับประชาชนอีกด้วย

สรุป การร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อ หน่วยงาน เพื่อขอให้ดำเนินการ แก้ไข ปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน การได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม

๕. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

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

๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการ ร้องเรียนกล่าวโทษ ที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็น การร้องเรียนในประเด็น เกี่ยวข้องกับ ส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็น ข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติ เรื่องได้ทันที

๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องรับไป ดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่ง ก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้ ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องเรียนทราบ หรือบาง กรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณา ดำเนินการของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือ ของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบ ภายในระยะเวลา ที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่ เกี่ยวข้องกับหลาย หน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียน ที่มีข้อเท็จจริงและ รายละเอียดตาม คำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทาง ไปตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้า มาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป หรือหาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตาม ระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ในส่วนของสถาบัน ฯ ได้มีการจำแนกลักษณะเรื่องร้องเรียนจากการ ดำเนินงานที่ผ่านมา ได้ดังนี้

๑) ร้องเรียนหน่วยงาน เช่น กระบวนการท างาน การให้บริการ ฯลฯ

๒) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ เช่น ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม การให้ข้อมูล ข่าวดสารที่ไม่ ครบถ้วน ถูกต้อง ฯลฯ

๓) ร้องเรียนการบริหารจัดการที่ไม่โปร่งใส เช่น การเบิกจ่ายและใช้จ่าย งบประมาณ ฯลฯ

๔) ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ เช่น ขอความช่วยเหลือในเรื่องที่อยู่อาศัย ขอความอนุเคราะห์ งบประมาณ ฯลฯ

๕) เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ เช่น ขอข้อมูลเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ บัตรสนเท่ห์ ฯลฯ

๖. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การดำเนินการ เรื่องร้องเรียน จำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติฯ พ.ศ. ๒๕๔๐ ประกอบด้วย มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้โดยคำนึงถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของ เอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ ระหว่างประเทศและความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ได้ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการป้องกัน การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำ ภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึง รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ ในการทำความเห็นหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่ง บุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่ มีผู้ให้มาโดยไม่ ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่ เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูล ข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่ากรณีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ราชการเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขอ อาจ อุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติมาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ใน ความควบคุมดูแลของตนต่อ หน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอม เป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ได้ไว้ล่วงหน้าหรือไม่ในขณะนั้นมิได้เว้นแต่เป็นการเปิดเผย ดังต่อไปนี้

(๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของ หน่วยงานของรัฐแห่ง นั้น

(๒) เป็นการใช้อข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูล ข่าวสารส่วนบุคคลนั้น

(๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือส ามะโนต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยไปยังผู้อื่น

(๔) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็น ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลใด

(๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อ การตรวจสอบคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การ สืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจ ำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของ บุคคล

(๘) ต่อศาลและเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตาม กฎหมายที่จะขอ ข้อเท็จจริงดังกล่าว

(๙) กรณีอื่นตามที่ก ำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๖.๒ การกำหนดชั้นความลับ การพิจารณาในการก ำหนดชั้นความลับและคุ้มครอง บุคคลที่เกี่ยวข้อง นั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้ หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องร้องเรียน กล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับ ทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิด ชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียนจะต้อง แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครอง แก่ผู้ร้องเรียนด้วย - กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยัง ไม่ได้ผ่าน กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและ เสียหายได้ - เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ - กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่ เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับ ความเดือดร้อนตาม เหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

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

๑.๑ การยื่นและเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ยื่นร้องเรียนอาจเป็นในนามบุคคล เครือข่าย องค์กร คณะบุคคลก็ได้ โดยการยื่นเรื่องร้องเรียนอาจ มีใน ๒ รูปแบบ ดังนี้

๑) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องของผู้ร้องเรียน ต้องการแก้ไข ปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ ผู้ร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ/เอกสารเล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อ และที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หากมีเอกสารหรือหลักฐานควรแนบพร้อมไปด้วย

๒) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียน ไม่ได้มีการจัดทำ หนังสือ/เอกสาร ให้ นายทะเบียนบันทึก รายการเรื่องร้องเรียน โดยอธิบายถึงเหตุที่ต้องการร้องเรียน ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการให้ดำเนินการ ส่วนช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน นั้น นอกจากการส่งเรื่องร้องเรียน โดยตรงมายัง เทศบาลตำบลคูสะคาม ปัจจุบัน ผู้ร้องเรียนยังสามารถส่ง เรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัด สำนักงานนายกรัฐมนตรี กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ปปช.) สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ปปท.) สื่อมวลชน เป็นต้น

๑.๒ การรับและส่งเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนแล้ว นายทะเบียน จะต้องออกใบรับเรื่อง ร้องเรียน หรือออกหนังสือตอบรับภายในไม่เกิน ๗ วันนับแต่วันที่ ได้รับเรื่อง หลังจากนั้นนายทะเบียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะต้องเสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการ กองเพื่อเสนอต่อปลัด ทต. ไปถึงนายก ทต. ภายในไม่เกิน ๕ วันทำการนับแต่วันที่ ได้รับ เรื่อง เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ โดยอาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ/แก้ไข หรืออาจแต่งตั้ง คณะกรรมการ สอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนวทางแก้ไข ก่อนเสนอเรื่องต่อ เจ้าหน้าที่อาจมีการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน ในเบื้องต้น โดยสามารถนำบทเรียนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มาประยุกต์ใช้

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 ในระหว่างดำเนินการหากผู้ร้องเรียนต้องการถอนเรื่องร้องเรียน ต้องทำเป็นหนังสือ และ ให้นายทะเบียนจัดทำหนังสือถอนเรื่อง

๑.๔ การรายงานผล/สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินการผ่านผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจนถึงผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงร่างหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเสนอผู้บริหารท้องถิ่นลงนาม ทั้งนี้ สามารถนำบทเรียนเทคนิคในการตอบหนังสือร้องเรียน ข้อ ๒.๓

มาเป็น แนวในการตอบหนังสือในส่วนของผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ในการรวบรวม จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับ เรื่อง ร้องเรียนต่าง ๆ และจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน รวมถึงจัดทำ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนภาพรวม รายงานต่อผู้อำนวยการทราบตามที่กำหนด

๒. แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จากการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ เทศบาลตำบลคูสะคาม ในช่วงที่ผ่านมา มีบทเรียนและข้อค้นพบ เพื่อเป็นแนวทางใน การดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๑ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑) ควรศึกษาทำความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ ตามขั้นตอนที่กำหนด

๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจ ตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสาร ประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๓) สรุปประเด็นโดยย่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ควรระบุตัวบทกฎหมายเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อ ประกอบการพิจารณาด้วย

๔) พิจารณาชั้นความลับ ก่อนแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ต้อง คุ้มครองความปลอดภัยของผู้ ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๕) กรณีการร้องเรียน ซึ่งเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ควรปกปิด ชื่อและที่อยู่ของผู้ ร้องเรียนก่อนสำเนาคำร้อง หรือ หากเป็นการกล่าวหาที่เป็นภัย ร้ายแรงต่อผู้ร้องเรียนเป็นอย่าง มาก ไม่ควรส่ง สำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการ “ คัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น เนื่องจากอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเรียน

๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องที่ร้องเรียนน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องเรียนแจ้ง หมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรต้องโทรกลับเพื่อสอบถามข้อมูล เพิ่มเติม และเพื่อยืนยันว่า ผู้ร้องเรียนได้ ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบ อ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องเรียน โดยวิธีการ สอบถาม ว่า “ท่านเป็นผู้ส่งเรื่อง ร้องเรียนมา จริงหรือไม่” และ “ไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็น การร้องก่อน”

๗) ส่งเรื่องไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นการร้องเรียน เพื่อให้จัดทำข้อมูล ข้อเท็จจริง เอกสาร ต่าง ๆ เท่าที่ผู้ร้องเรียนจะสามารถจะได้รับตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒.๒ การตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ควรดำเนินการดังนี้

๑) พิจารณาผู้ร้องเรียนเรียนว่ามีลักษณะแบบใด เช่น นักวิชาการ ชาวบ้าน ผู้เดือดร้อน แกนนำเครือข่าย ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ร้องเรียนแทน/ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียน เป็นต้น

๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจประเด็นการ ร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูล รวมทั้ง เอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด ว่าผู้ร้องเรียน เรียนต้องการอะไร

๓) การค้นหาข้อเท็จจริงจากเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารโครงการ บันทึกการประชุม เอกสารการเงิน เอกสารจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนเดิม เป็นต้น

๔) หาหรือผู้เกี่ยวข้อง โดยอาจจัดเป็นวงประชุม หากเป็นเรื่องที่ไม่ สามารถตัดสินใจได้ด้วย ตนเอง ต้องมีการหารือและจัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้คำตอบ และข้อยุติของเรื่องร้องเรียน นั้น

๕) ลงพื้นที่ตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อประกอบในการตอบ เรื่องร้องเรียน ซึ่งในการ ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องมีการจัดทำรายงานสรุป ถ่ายภาพประกอบและเก็บ เอกสารหลักฐานที่

เกี่ยวข้องทุกครั้ง รวมทั้งถ้าหากว่ามีการ ทำงานที่เป็นไปตามที่ร้องเรียนหรือ ตรงกันข้ามกับที่ร้องเรียน หรือมีการยืนยันว่าได้พูดคุย หรือร่วมกันจนได้ข้อยุติ/เข้าใจถูกต้อง ตรงกันแล้ว ควรจะต้องให้มีการบันทึกเนื้อหา และ ลายมือชื่อเป็นหลักฐาน

๒.๓ การตอบหนังสือร้องเรียน มีเทคนิคดังนี้

พึงระลึกเสมอว่าเป็นการตอบในนาม สถาบันฯ/องค์กร ไม่ควรให้ข้อมูลที่เป็นลักษณะการพูดข้อ ติดขัดจาก ส่วนงานอื่นภายใน องค์กรหรือระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร กล่าวโทษบุคคล/ส่วนงานอื่นในองค์กรยิ่ง จะทำให้เกิดผลเสียมากขึ้น ควรวิเคราะห์ประเด็นเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน และตอบให้ตรง ประเด็น ไม่ควรขยาย ความมาก จนเกินไปหรือเปิดประเด็นใหม่ แต่อาจให้เห็นถึง เจตนารมณ์ของการวางหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติเรื่อง นั้นว่าเป็น เพราะอะไร เช่น งบประมาณ สถาบันเป็นเงินอุดหนุนทั่วไปจ่ายขาด แต่ทำไมกลุ่มฯ ไปใช้ทั้งให้เปล่าและแบบคิน เป็นทุน หมุนเวียน ก็ควรชี้แจงไปว่างบประมาณจาก อบต.สนับสนุนไปที่ชุมชนแบบให้เปล่า ตามที่มา ของงบประมาณ แต่เนื่องจากมีผู้เดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัยจำนวนมากกว่าที่ได้รับ จาก การประชุม สมาชิกในชุมชนจึงเห็นร่วมกัน ว่าควรให้เปล่าเฉพาะผู้ที่ไม่สามารถคืนทุนได้ เช่น ผู้ป่วย ผู้พิการ ที่ทำงานไม่ได้ แต่กรณีคนจนที่ยังประกอบอาชีพ ได้ ให้มีการคืนทุนตามที่ สามารถจ่ายคืนได้เพื่อหมุนเวียนให้ผู้เดือดร้อนราย อื่นที่สำรวจไว้แล้วน ไปใช้ซ่อมแซมบ้าน ต่อ รมัควังในการให้ข้อมูลซึ่งไม่เกี่ยวข้อง เพราะอาจนำไปสู่การ เปิดประเด็นใหม่/ ขยายผลการ ร้องเรียนในประเด็นอื่นได้ หลักเสี่ยงการกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษหรือให้ข้อมูล เกี่ยวกับบุคคล/องค์กรอื่น เนื่องจากอาจ น ไปสู่การร้องเรียนของผู้ที่ถูกกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษ หรือเป็น ข้อมูลให้อีกฝ่ายหนึ่ง ไปขยายผลการด าเนินการ ได้ ไม่ควรแนบ เอกสารประกอบโดยไม่ง ว่าเป็น กรณีที่มี การร้องขอเอกสาร ขอให้พิจารณาเอกสาร อย่าง รอบคอบ และควรเสนอให้ผู้มีอ านาจพิจารณาก่อนส่งเอกสาร ทั้งนี้ หากเป็น เอกสารซึ่งอาจ มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคล/องค์กรอื่น ควรเสนอเรื่องให้ คณะทำงาน ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารพิจารณา

๒.๔ ระยะเวลาในการตอบเรื่องร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบตอบเรื่องร้องเรียนจะต้องเร่งดำเนินการให้ทัน ภายในเวลาที่กำหนดตามระเบียบการพิจารณา เรื่องร้องเรียน ซึ่งถ้าหาก พบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีความซับซ้อนต้อง ไปหาเอกสารหลักฐานเพิ่มค่อนข้างมากหรือ ตั้ง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ขอให้ตอบไปเบื้องต้นก่อนว่าได้รับ เรื่องแล้ว อยู่ระหว่าง ดำเนินการโดยตั้ง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้ผลสอบเรียบร้อยแล้วจะรายงานให้ ทราบต่อไป

๒.๕ การนำประเด็น/บทเรียนจากเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นไปสู่การปรับปรุง

กระบวนการทำงานให้รัดกุมขึ้น เอกสารเผยแพร่อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน การแลกเปลี่ยน บทเรียนที่เกิดขึ้นกับเครือข่ายชุมชน ฯลฯ

๓. แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันเรื่องร้องเรียน จากกรณีเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่ เข้ามาที่เทศบาล ตำบลคูสะคาม ในช่วงที่ผ่าน สามารถนำมาใช้เป็นบทเรียน/ความรู้ที่ได้จาก การจัดการ เรื่องร้องเรียนที่ผ่านมา ปรับใช้เป็นแนวทางในการทำงานเพื่อเป็นการป้องกันเรื่องร้องเรียน จากการ ปฏิบัติงาน มีแนวทางการ ปฏิบัติงาน ข้อควรปฏิบัติและข้อพึงระวังในการท างาน ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

๓.๑ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑) ควรมีการบันทึกข้อมูลการทำงาน/การปฏิบัติงาน รายงานการประชุม อย่าง ถูกต้อง สม่าเสมอ และเป็นระบบ บันทึกภาพระหว่างการปฏิบัติงานที่เห็นภาพผู้เข้าร่วม ประชุม ฟลิปชาร์ตสรุปมติ

สาระสำคัญ การประชุม จัดทำ รายงานผลการปฏิบัติงาน สรุปผล การดำเนินงานรายโครงการ/รายกิจกรรม และเสนอ แผนการดำเนินการต่อ แก่ผู้บริหาร/ ผู้บังคับบัญชา จัดเก็บหลักฐานในการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน เช่น การส่งมอบงานและต้อง มีการตรวจสอบ ข้อมูลให้ครบถ้วน ประกอบด้วยข้อมูลรายงาน ภาพถ่าย/ไฟล์ข้อมูล เป็นต้น การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลคูสะคาม ควรวิเคราะห์ประเด็นปัญหา/ข้อติดขัดในการ

๒) ควรวิเคราะห์ประเด็นปัญหา/ข้อติดขัดในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจนำไปสู่เรื่อง ร้องเรียนได้ โดย พิจารณาจากคำบอกเล่าหรือการให้ข้อสังเกตจากผู้มา/ชาวบ้านในพื้นที่/ ขบวนการกลุ่มชน/ เครือข่าย บรรยายการถกเถียงในการประชุม ความขัดแย้งระหว่าง ตัวบุคคล/ผู้มา พิจารณาจากการประสานงาน และติดตามการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อาจเป็นการให้ข้อมูล หรือสะท้อนให้เห็นว่าอาจมีเรื่องที่ไม่ถูกต้อง

๓.๒ ข้อควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

๑) กรณีมีการร้องเรียนระหว่างชาวบ้าน - เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนในเจตนารมณ์ของแต่ละโครงการ และ ภารกิจของ สถาบัน เช่น หลักการเรื่องสวัสดิการ เป็นต้น เพื่อสามารถสื่อสาร ชี้แจงทำความเข้าใจ ที่ถูกต้องในบางประเด็นซึ่งเกี่ยวข้องกับกรณีการร้องเรียนได้ มีคู่มือและใช้ เนื้อหาตามคู่มือที่เป็นปัจจุบันในการทำงาน - กรณีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อสืบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ไม่ควรลงร่วมกับบุคคลซึ่งมีความอ่อนไหว หรือมีส่วนได้ส่วนเสียหรือเป็นคู่ขัดแย้ง และควรอาศัยผู้อาวุโสที่ทั้งสองฝ่าย ยอมรับมีประสบการณ์ในพื้นที่ - การลงพื้นที่ในแต่ละครั้ง ควรมีการบันทึกข้อมูลจากการพูดคุยหรือลงพื้นที่เก็บรวบรวม เอกสารประกอบ และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารส่วนงาน เช่น หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองจนถึงปลัด ทต..ทราบทุกครั้ง - หัวหน้าส่วนราชการควรมีระบบในการติดตามความคืบหน้าและผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน อย่างสม่ำเสมอ ป้องกันมิให้เกิดการขยายผล จนกว่าเรื่องร้องเรียนจะยุติ

๒) การดำเนินการเพื่อบริหารงบประมาณ ควรมีหลักฐาน มติ/ข้อตกลงร่วมในการ ปฏิบัติร่วมกัน จากการพูดคุยหรือหารือกันในเรื่องนั้น ๆ เช่น รายงานการประชุม/มติการประชุม ซึ่งมีรายชื่อและลายเซ็นผู้เข้าร่วมทุกคน

๓) ห้ามเซ็นชื่อแทนกันหรือใช้เอกสารปลอม ในการอนุมัติซึ่งมีเรื่องของงบประมาณ เข้ามาเกี่ยวข้อง ควรมีทั้งลายเซ็นและสำเนาบัตรประชาชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือ ผู้เข้าร่วมแนบด้วยทุกครั้ง

๔.การอธิบาย/ความเข้าใจกับชาวบ้าน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจและอธิบาย กระบวนการ ทำงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น การติดตามเอกสาร ซึ่งต้องอธิบายว่า จะนำเอกสารดังกล่าวไปทำอะไร/ใช้อย่างไร/จะเกิดประโยชน์อย่างไร

๓.๓ ข้อพึงระวัง/การดำเนินการที่อาจนำไปสู่ความเสี่ยงต่อการเกิดเรื่องร้องเรียน และส่งผลกระทบต่อบทบาท/สถานะของเจ้าหน้าที่

๑) การวางบทบาท ทำที่ หรือการวางตัวให้มีความเหมาะสม เช่น การสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้นำ/คน ในชุมชน ฯลฯ ต้องระมัดระวังเรื่องความเอนเอียงต่อฝ่าย หนึ่งฝ่ายใด และควรตระหนักต่อการประพฤติปฏิบัติหรือการให้คำแนะนำในการ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีต่อ ชาวบ้าน (ตามประมวลจริยธรรม เจ้าหน้าที่)

๒) เอกสารเสนอโครงการและงบประมาณจะต้องเป็นโครงการที่มาจากชุมชน มีลายเซ็นต์ประธาน/ผู้ประสานงานกลุ่มลงชื่อผู้เสนอโครงการ ห้ามเสนอเฉพาะงาน เป็น Power Point แต่ไม่มีเอกสารเสนอโครงการที่ผู้แทนองค์กรเซ็นชื่อ

๓) หากมีมติให้ปรับแก้ไขโครงการจากคณะทำงานกลั่นกรอง ต้องแจ้งให้ผู้ประสานงานองค์กรทราบ หรือเซ็นใหม่ ไม่ควรปรับแก้ไขโครงการแทนชุมชนโดยที่ เจ้าของโครงการไม่ทราบเรื่อง

๔) กระบวนการพิจารณาอนุมัติโครงการซึ่งเสนอของงบประมาณและรับการ สนับสนุน โดยพิจารณา ผ่านข้อมูลโครงการเพียงบางส่วน แต่อนุมัติโครงการที่เสนอ ขออนุมัติทั้งหมด

๕) ในการลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) จะต้องอ่าน/ทำความเข้าใจ ข้อความเป้าหมาย บทบาท แต่ละส่วน เงื่อนไขต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในบันทึกความร่วมมือ (MOU) ให้ชัดเจนตรงกันก่อนการลงนาม โดยเฉพาะเงื่อนไขช่วงเวลาดำเนินโครงการ กรณีการใช้เงินไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

๖) จะต้องมีการเก็บบันทึกความร่วมมือ (MOU) ไว้ที่ทุกฝ่ายที่ลงนามบันทึก ความร่วมมือ (MOU) ทั้ง กรณีที่ เทศบาลตำบลคูสะคาม จัดทำบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับ จังหวัด อำเภอ หน่วยงานอื่น และมีการจัดเก็บรายละเอียดโครงการ/ข้อมูล/เอกสารต่าง ๆ ของตำบลไว้ที่จังหวัด โดยไม่มีการคืนข้อมูล กลับไปยังพื้นที่ตำบล อาจทำให้เกิดปัญหาตามมาภายหลังได้

ช่องทางการร้องเรียน

คำจำกัดความผู้รับบริการ

๑. ผ่านทางสำนักงานปลัด

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียน <http://www.kusakam.go.th>
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ ๐ ๔๒๗๖ ๔๑๗๕
- ๗) ร้องเรียนผ่าน Line เทศบาลตำบลคูสะคาม
- ๘) ร้องเรียนทาง Face book เทศบาลตำบลคูสะคาม และทางเพจเทศบาลตำบลคูสะคาม

คำร้องเรียนหมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่อง หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับ แต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลคูสะคาม การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลคูสะคาม ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/

เจ้าหน้าที่หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียนหมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะทางการร้องเรียนมาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาคตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือ บรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเขตตำบลคูสะคาม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อนักเรียน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลคูสะคาม ดำเนินการ ตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้ว เสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์



แบบร้องทุกข์- ร้องเรียน
(กรณีพบการทุจริต)

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขมเจริญ

ด้วยข้าพเจ้า.....ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอเรียนการพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริต ซึ่งขอให้รายละเอียดดังนี้

.....

.....

.....

.....

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลขมเจริญ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อป้องกัน
และแก้ไขมิให้ เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือผิดกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหารจัดการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลขมเจริญ

ขอแสดงความนับถือ

(นายกิตติศักดิ์ ฝาสี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขมเจริญ