

# คู่มือการปฏิบัติงาน



กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์  
ร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม  
อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์  
ร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

### ๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม มีการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต การรับ และตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต การวิเคราะห์ระดับข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต การประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ ผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน หรือร้องเรียนการทุจริต ทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต

### ๓. คำจำกัดความ

**การจัดการ** หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงาน และการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน

**ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต** หมายถึง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต ข้อเสนอแนะ การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล จากองค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

**ศูนย์รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต** หมายถึง สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

**วันทำการ** หมายถึง การนับตามวันในการปฏิบัติงานของราชการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

### ๔. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ขั้นตอนที่ ๑ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต

๑. ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน โดยกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต ของหน่วยงาน

๒. กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต ของหน่วยงานที่ชัดเจน แจ้งประชาสัมพันธ์ชื่อเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**ขั้นตอนที่ ๒ การรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต**

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต

๑. ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต ที่เข้ามายังหน่วยงาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ ระหว่างเวลาราชการ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีข้อร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	๐๕๔ - ๒๗๑๓๓๗๕
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์ฯ อบต.แจ้ห่ม	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ศูนย์ฯ อบต.แจ้ห่ม (สำนักงานปลัด อบต.แจ้ห่ม)
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากวันที่ผู้รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียน)	เลขที่ ๓๓๓ ม.๗ ต.แจ้ห่ม อ.แจ้ห่ม จ.ลำปาง ๕๒๑๒๐
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วันทำการ	www.chaehom.go.th E-mail ch-abt@hotmail.com
ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลแจ้ห่ม	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ศูนย์ฯ ยุติธรรมชุมชน อบต.แจ้ห่ม
อื่นๆ เช่น กล้องรับเรื่องทุกข์ ร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต / กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	กล่องรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต กล่องแสดงความคิดเห็น (ติดตั้ง ณ อบต.แจ้ห่ม)

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต ลงในแบบฟอร์ม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม

๓. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ต้องถามชื่อ - สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนดในแผนผังกระบวนการของศูนย์ฯ อบต.แจ้ห่ม

**ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต**

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต

พิจารณาข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต นั้นๆ ว่ามีมูลความจริงมากน้อยเพียงใด กรณีผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขติดต่อกลับ ให้ถือว่าเป็นการร้องเรียนที่ไม่มีมูล / บัตรสนเท่ห์

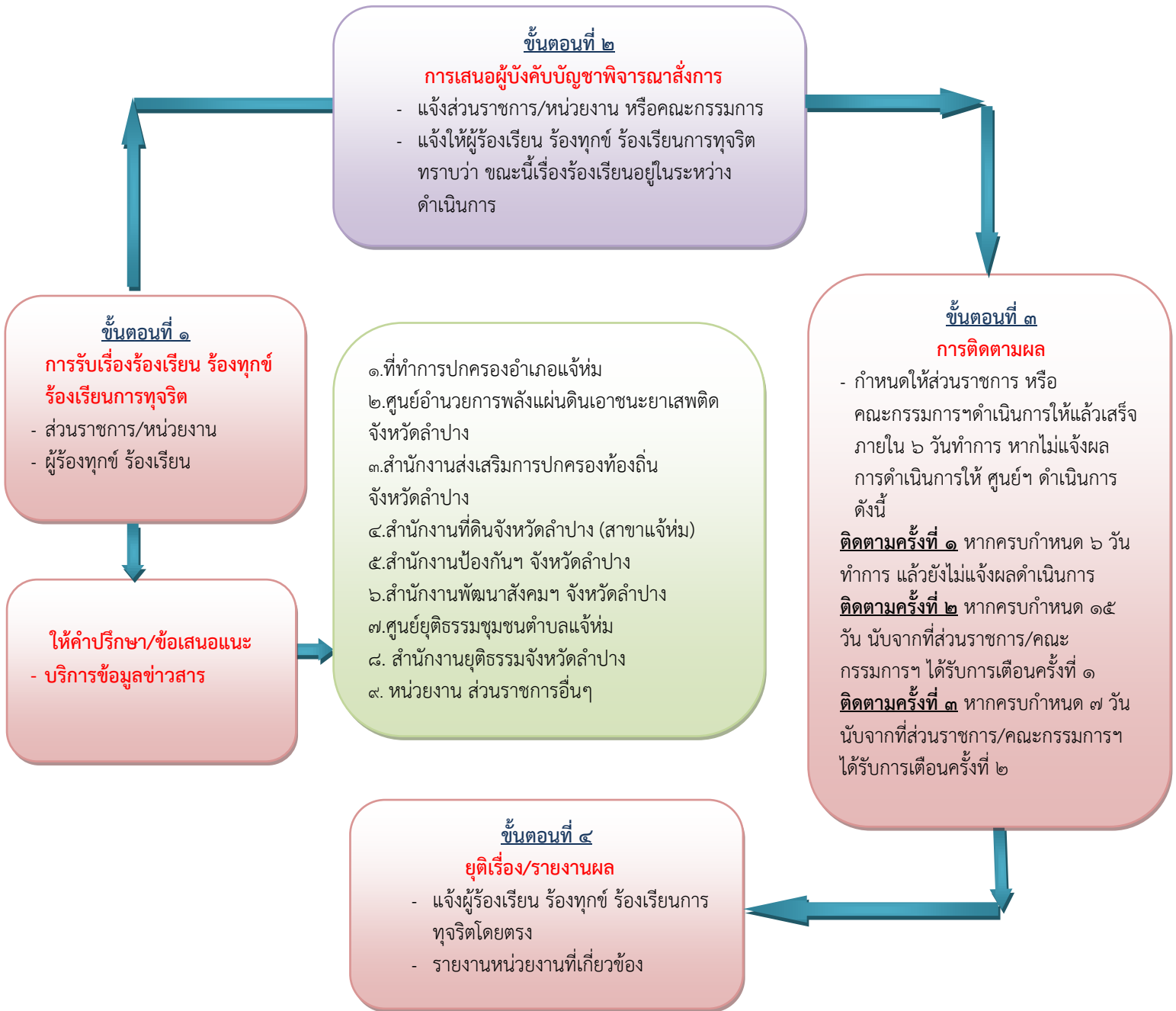
๑. หากพิจารณาว่าข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต ไม่มีมูลความจริง ให้จำหน่ายเรื่องไปเป็นอันเสร็จสิ้นการดำเนินงานในข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต นั้น

๒. หากพิจารณาว่าข้อร้องเรียนมีมูลความจริง ให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป (ตามแผนผังกระบวนการของศูนย์ฯ ของ อบต.แจ้ห่ม)

๓. ระยะเวลาดำเนินการ ให้เป็นไปตามที่กำหนดตามแผนผังกระบวนการของศูนย์ฯ อบต.แจ้ห่ม

**ขั้นตอนที่ ๔** ดำเนินการตามกระบวนการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต อบต.แจ้ห่ม

**แผนผังกระบวนการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง**



**หมายเหตุ** กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้ดำเนินการตามกระบวนการพิจารณา ดำเนินการตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม

### **ขั้นตอนที่ ๕ ติดตามการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต**

#### **ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑**

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑ กรณีที่ไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต เมื่อพ้นกำหนด ๖ วันทำการ

๑. เร่งรัดการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง
๒. จัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๓ วันทำการ

#### **ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๒**

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ทำหนังสือติดตามครั้งที่ ๒ หากครบกำหนด ๑๕ วัน นับจากที่ส่วนราชการ คณะกรรมการฯ ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑

๑. เร่งรัดการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง
๒. จัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ

#### **ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๓**

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ทำหนังสือติดตามครั้งที่ ๓ หากครบกำหนด ๗ วัน นับจากที่ส่วนราชการ คณะกรรมการฯ ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

๑. เร่งรัดการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง
๒. จัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ
๓. รายงานผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

### **ขั้นตอนที่ ๖ สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์**

**เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์**

๑. จัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต โดยจัดทำบันทึกข้อความแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ให้ทราบโดยตรง และรายงานผลการดำเนินการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. รวบรวมบันทึกรายงานผลการดำเนินงานแก้ไข ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต วิเคราะห์การจัดการ คำร้อง ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม  
อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์

ร้องเรียน การทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ

หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ร้องเรียน การทุจริตข้างต้น เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....