

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

www.nakea-lampang.go.th

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจาก ผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต. นาแก ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต.นาแก ได้ชี้แจงเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก : www.nakae-lampang.go.th

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

เงื่อนไขในการส่งร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรุณาบ่อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

แจ้งมายัง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่มีผู้ร้องเรียน แจ้งไปยังช่องทาง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้างต้นว่า " ร้องทุกข์ไปทำไม ร้องไปก็ไม่ได้เรื่อง " นั้น ผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่า ท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปฏิบัติตามในการให้ข้อมูลครบถ้วนแล้วหรือยัง เช่น เบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน และเมื่อตรวจสอบเรื่องหรือดำเนินการให้ตามความประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ดูแลช่องทางนี้ก็ไม่สามารถแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ท่านทราบได้ ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง " ร้องเรียน/ร้องทุกข์ " ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก เลขที่ ๑๒๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลนาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง ๕๒๑๑๐

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย/ไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก เลขที่ ๑๒๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลนาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางหมายเลขโทรศัพท์

๓.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ : ๐๕๔-๒๖๑๒๒๓

๓.๒ สายด่วน นายก อบต.นาแก : ๐๙๖-๖๙๗๙๓๒๕

๓.๓ ปลัด อบต.นาแก : ๐๙๕-๖๙๘๒๖๕๖

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Web Side : www.nakae-lampang.go.th

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน e-mail address : 129nakae@gmail.com

๖. ร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์

๖.๑ เฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก : อบต.นาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง

๖.๒ ไลน์ อบต.นาแก : รวมพลคนนาแก

๗. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน ผู้รับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้
๓. กรณีที่ผู้บริหารท้องถิ่นเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการตามคำสั่งนั้น
๔. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจกับผู้บริหารท้องถิ่น ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้บริหารท้องถิ่น และยุติเรื่อง
๕. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม
๖. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้บริหารท้องถิ่น ภายในเวลาที่กำหนด หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจเสี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการได้
๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้
๘. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ให้ดำเนินการดังนี้
 - ๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
 - ๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

๒. ร้องเรียนทางจดหมาย/ไปรษณีย์

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก
เลขที่ ๑๒๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลนาแก อำเภองาว
จังหวัดลำปาง ๕๒๑๑๐

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

-ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ :

โทรศัพท์ ๐ ๕๔๒๖ ๑๒๒๓

-สายด่วนผู้บริหาร :

นายก อบต.นาแก : ๐๙๖-๖๙๗๙๓๒๕

ปลัด อบต.นาแก : ๐๙๕-๖๙๗๘๖๕๖

๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.นาแก

www.nakae-lampang.go.th

๕. ร้องเรียนผ่านอีเมล อบต.นาแก

129nakae@gmail.com

๖. ร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์

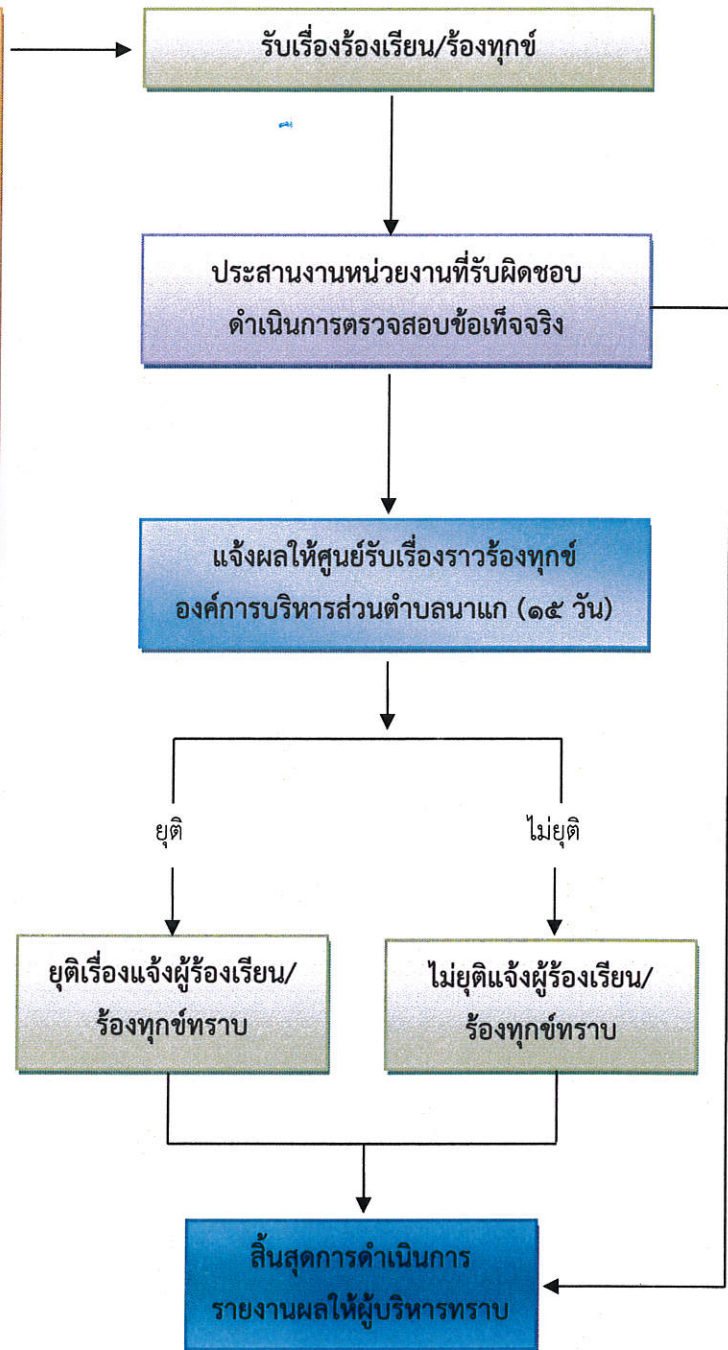
-เฟซบุ๊ก อบต.นาแก :

อบต.นาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง

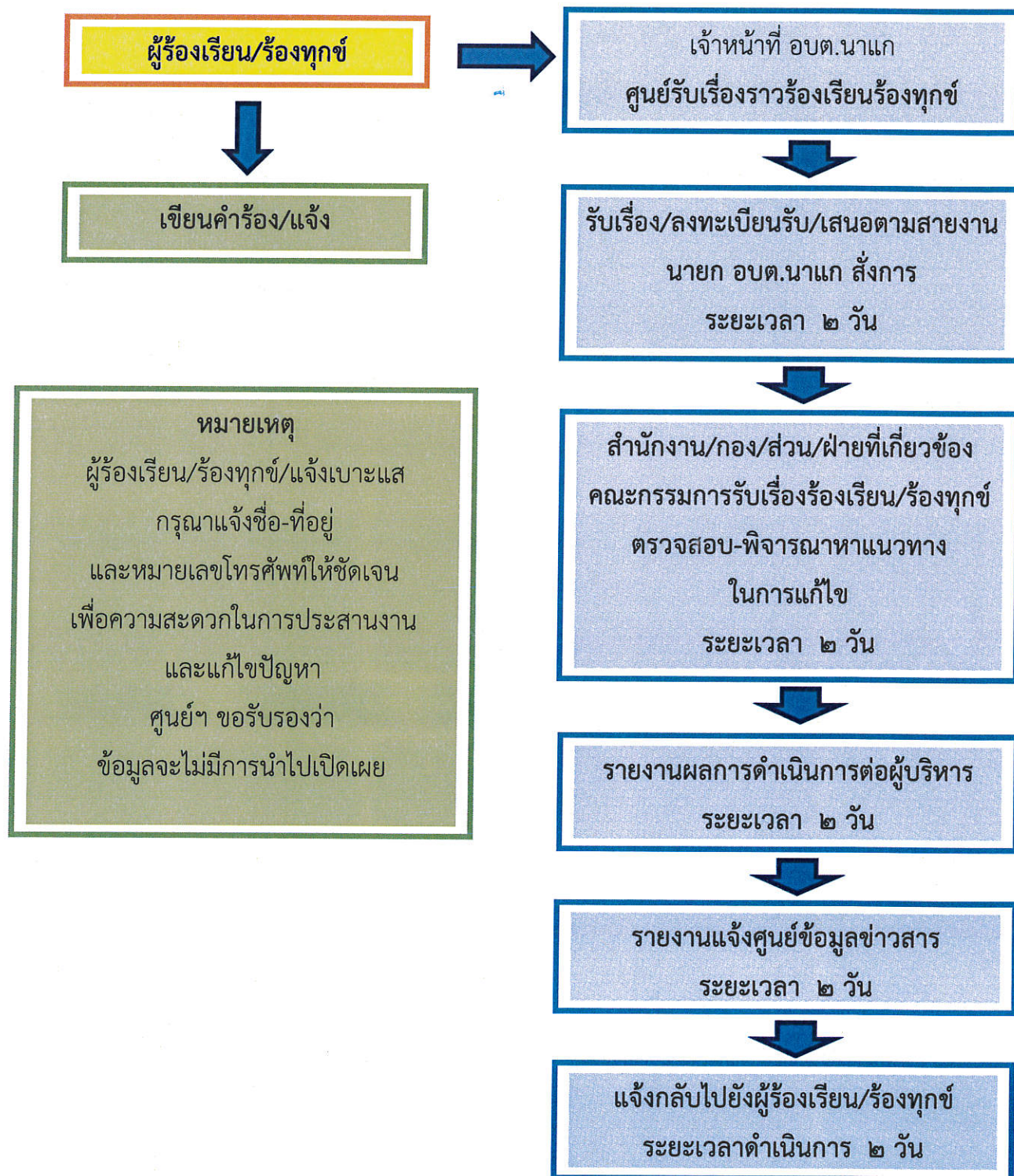
-ไลน์ อบต.นาแก :

รวมพลคนนาแก

๗. ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น และ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



แผนผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง



สรุป กระบวนการบริการ ๕ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ วัน

การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
๑. ร้องเรียนด้วยตัวเอง - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์
๒. ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย/ ไปรษณีย์ - ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก เลขที่ ๑๒๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลนาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง ๕๒๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ : ๐ ๕๔๒๖ ๑๒๒๓ - สายด่วนนายก อบต.นาแก : ๐๙๖-๖๙๗๙๓๕๒ ปลัด อบต.นาแก : ๐๙๕-๖๗๘๒๖๕๖	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.นาแก : www.nakae-lampang.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๕. ร้องเรียนผ่านอีเมล อบต.นาแก : 129nakae@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๖. ร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ - เฟซบุ๊ก อบต.นาแก : อบต.นาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง - ไลน์ อบต.นาแก : รวมพลคนนาแก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
๗. ร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับความคิดเห็น	ทุกวันศุกร์	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด

