



คู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

ส่วนงานที่รับผิดชอบ
...สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลยม มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทางการอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและพฤติกรรมชอบการส่งเสริมและ ค้ำครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อ ใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและค้ำครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

๘ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒. โทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๑ ๙๘๕๔

๓. Banner รับเรื่องร้องเรียน <http://www.tambonyom.go.th>

๔. ร้องเรียนทาง Face book อบต.ยม อ.ท่าวังผา จ.น่าน และทางเพจองค์การบริหารส่วนตำบลยม

๕. ร้องเรียนผ่าน e-mail : saraban_๐๖๕๕๐๖๐๖@dla.go.th

๖. ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๗) ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๘) ร้องเรียนผ่าน Line องค์การบริหารส่วนตำบลยม

บทนา

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐทราบว่าการบริหารการทำงาน ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดซึ่งหน่วยงาน ของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน อาทิ มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงาน ของหน่วยงานของรัฐซึ่งรัฐบาลในปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนที่เป็นอย่างรวดเร็ว ทัวถึง มีประสิทธิภาพปลอดการทุจริต อีกทั้งยัง จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงส่งการให้ทุกหน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา การร้องเรียนดังกล่าวองค์การบริหารส่วนตำบลยม เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการพัฒนา ความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนและเครือข่าย ทั้งนี้ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยมจะมุ่งเน้นให้องค์กร ชุมชนและเครือข่าย ร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีเป็นกลไกหลักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตลอดจนการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการงานพัฒนาในชุมชนท้องถิ่น ผ่านโครงการพัฒนาต่าง ๆ ภายใต้ความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือจาก ประชาชน ซึ่งกระบวนการทำงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลยม ดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของประชาชนที่ไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจ ที่คลาดเคลื่อนนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลยม จึงได้มีการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รวมทั้ง เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและ สอดคล้อง กับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการ เรื่องร้องเรียนประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๔. ความหมายของเรื่องร้องเรียน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๔) ได้ให้ความหมายของการร้องเรียน ไว้ว่า ๑) ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว ๒) ร้องทุกข์หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, ๒๕๕๔) ได้แบ่งแยกการพิจารณา ความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน”ไว้ ๒ ประการ คือ

๑) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูก ร้องเรียน เนื่องจาก ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๒) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยักรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

สรุป การร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อ หน่วยงาน เพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไข ปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานการได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม

๕. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

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

๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการ ร้องเรียนกล่าวโทษ ที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็น เกี่ยวข้องกับ ส่วนรวมจะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็น ข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถ ยุติเรื่องได้ทันที

๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง รับไปดำเนินการโดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ ชั้นหนึ่งก่อนซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องเรียนทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณา ดำเนินการของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือ ของแต่ละกรณีปัญหาในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบ ภายในระยะเวลา ที่กำหนดศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่ เกี่ยวข้องกับหลาย หน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียน ที่มีข้อเท็จจริงและ รายละเอียดตาม คำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทาง ไปตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่ง ก่อนเมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้า มาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป หรือ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือน ตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ในส่วนของสถาบัน ฯ ได้มีการจำแนกลักษณะเรื่องร้องเรียน จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ได้ดังนี้

๑) ร้องเรียนหน่วยงาน เช่น กระบวนการทำงาน การให้บริการ ฯลฯ

๒) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ เช่น ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ไม่ 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 เรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติฯ พ.ศ.๒๕๔๐ ประกอบด้วยมาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้โดยคำนึงถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของ เอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ ได้ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใดแต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่ง บุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูล ข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับ สายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนด ในพระราชบัญญัติมาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอม เป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือไม่ ขณะนั้นมิได้เว้นแต่เป็นการเปิดเผย ดังต่อไปนี้

(๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของ หน่วยงานของรัฐแห่ง นั้น

(๒) เป็นการใช้อุข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูล ข่าวสารส่วนบุคคลนั้น

(๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทางานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือสามะโนต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่

ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(๔) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็น ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด

(๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่งเพื่อการตรวจดูคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การ สืบสวนการสอบสวน หรือ การฟ้องคดี ไม่ว่าจะเป็นคนตีประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

(๘) ต่อศาลและเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริง ดังกล่าว

(๙) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๖.๒ การกำหนดชั้นความลับ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครอง บุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้อง ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงาน พิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับ ทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิด ชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียนจะต้อง แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียน ด้วย -กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่าน กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ-กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผย ชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อน ตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

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

๑.๑ การยื่นและเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ยื่นร้องเรียนอาจเป็นในนามบุคคล เครือข่าย องค์กรคณะบุคคล ก็ได้โดยการยื่นเรื่องร้องเรียนอาจ มีใน ๒ รูปแบบ ดังนี้

๑) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่อง ผู้ร้องเรียนต้องการแก้ไข ปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ ผู้ร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ/เอกสารเล่าถึง เหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ่มชัด และที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่ สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หากมีเอกสารหรือหลักฐานควรแนบมาพร้อมกันด้วย

๒) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียน ไม่ได้มีการจัดทำหนังสือ/เอกสาร ให้นายทะเบียน บันทึก รายการเรื่องร้องเรียน โดยอธิบายถึงเหตุที่ต้องการร้องเรียน ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และสิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ ส่วนช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน นั้น นอกจากการส่งเรื่องร้องเรียนโดยตรง มายัง องค์กรบริหารส่วนตำบล ยปัจจุบัน ผู้ร้องเรียนยังสามารถส่ง เรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงาน คณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ปปช.) สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ปปท.) สื่อมวลชน เป็นต้น

๑.๒ การรับและส่งเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนแล้ว นายทะเบียน จะต้องออกไป รับเรื่อง ร้องเรียน หรือออกหนังสือตอบรับภายในไม่เกิน ๗ วันนับแต่วันที่ ได้รับเรื่อง หลังจากนายทะเบียน ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะต้องเสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการกอง เพื่อเสนอต่อปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ไปถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ภายในไม่เกิน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับ เรื่อง เพื่อพิจารณาวินิจฉัย สั่งการ โดยอาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ/ แก้ไข หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนวทางแก้ไข ก่อนเสนอเรื่องต่อ เจ้าหน้าที่อาจมีการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน ในเบื้องต้น โดยสามารถนำบทเรียนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มาประยุกต์ใช้

๑.๓ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้บริหารท้องถิ่น ได้มีการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องดำเนินการสอบข้อเท็จจริง หรือค้นหาข้อมูลต่างๆ สรุปเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหา (สามารถนำบทเรียน การตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ตามข้อ ๒๒ มาประยุกต์ใช้) ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการนับแต่วันที่ ส่วนงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับเรื่อง หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จจะ สามารถขอขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๗ วันทำการ และหากยังดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จอีก จะต้องทำหนังสือชี้แจงเหตุผลต่อบริหารท้องถิ่น เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ ในระหว่าง การดำเนินการหากผู้ร้องเรียนต้องการถอนเรื่องร้องเรียน ต้องทำเป็นหนังสือและให้นายทะเบียนจัดทำ หนังสือถอนเรื่อง

๑.๔ การรายงานผล/สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินการผ่านผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจนถึงผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงร่างหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเสนอผู้บริหารท้องถิ่นลงนาม ทั้งนี้ สามารถนำบทเรียนเทคนิคในการตอบหนังสือร้องเรียน ข้อ ๒.๓ มาเป็นแนวในการตอบหนังสือในส่วนของผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ในการรวบรวม จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนต่าง ๆ และจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน รวมถึงจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนภาพรวมรายงานต่อผู้อำนวยการทราบตามที่กำหนด

๒. แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จากการดำเนินการเรื่องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลยมในช่วงที่ผ่านมา มีบทเรียนและข้อค้นพบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๑ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

- ๑) ควบศึกษาคำความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด
- ๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจ ตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- ๓) สรุปประเด็นโดยย่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับกฎหมายควรระบุตัวบทกฎหมายเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อ ประกอบการพิจารณาด้วย
- ๔) พิจารณาชั้นความลับ ก่อนแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ต้อง คุ้มครองความปลอดภัยของ ผู้ร้องเรียน และพยานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- ๕) กรณีการร้องเรียน ซึ่งเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ควรปกปิด ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนก่อนสำเนาคำร้อง หรือ หากเป็นการกล่าวหาที่เป็นภัยร้ายแรงต่อผู้ร้องเรียนเป็นอย่างมาก ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการ “ คัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น เนื่องจากอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเรียน
- ๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องที่ร้องเรียนน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องเรียนแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรต้องโทรกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และเพื่อยืนยันว่า ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องเรียนโดยวิธีการสอบถามว่า “ท่านเป็นผู้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่” และ “ไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องก่อน”
- ๗) ส่งเรื่องไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นการร้องเรียน เพื่อให้จัดทำข้อมูล ข้อเท็จจริง เอกสารต่าง ๆ เท่าที่ผู้ร้องเรียนขอสามารถจะได้รับตาม 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 รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด ว่าผู้ร้องเรียน เรียนต้องการอะไร
- ๓) การค้นหาข้อเท็จจริงจากเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารโครงการ บันทึกการประชุม เอกสารการเงินเอกสารจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนเดิม เป็นต้น
- ๔) หากหรือผู้เกี่ยวข้องโดยอาจจัดเป็นวงประชุมหากเป็นเรื่องที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วย ตนเอง ต้องมีการหารือและจัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้คำตอบ และข้อยุติของเรื่องร้องเรียน นั้น

๕) ลงพื้นที่ตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อประกอบในการตอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องมีการจัดทำรายงานสรุป ถ่ายภาพประกอบและเก็บ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง รวมทั้งถ้าหากว่ามีการทำงานที่เป็นไปตามที่ร้องเรียนหรือ ตรงกันข้ามกับที่ร้องเรียน หรือมีการยืนยันว่าได้พูดคุย หรือร่วมกันจนได้ข้อยุติ/เข้าใจถูกต้อง ตรงกันแล้ว ควรจะต้องให้มีการบันทึกเนื้อหาและ ลายมือชื่อเป็นหลักฐาน

๒.๓ การตอบหนังสือร้องเรียน มีเทคนิคดังนี้

พึงระลึกเสมอว่าเป็นการตอบในนาม สถาบันฯ/องค์กร ไม่ควรให้ข้อมูลที่เป็นลักษณะการพูดข้อ ตัดขาดจากส่วนงานอื่นภายใน องค์กรหรือระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร กล่าวโทษบุคคล/ส่วนงานอื่นในองค์กรยิ่ง จะทำให้เกิดผลเสียมากขึ้น ควรวิเคราะห์ประเด็นเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน และตอบให้ตรง ประเด็น ไม่ควรขยายความมากจนเกินไปหรือเปิดประเด็นใหม่ แต่อาจให้เห็นถึง เจตนาของของการวางหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติเรื่องนั้นว่าเป็นเพราะอะไร เช่น งบประมาณ สถาบันเป็นเงินอุดหนุนทั่วไปจ่ายขาด แต่ทำไมกลุ่มนำไปใช้ทิ้งให้เปล่าและแบบคืน เป็นทุน หมุนเวียน ก็ควรชี้แจงไปว่างบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบล สนับสนุนไปที่ชุมชนแบบให้เปล่าตามที่มา ของงบประมาณ แต่เนื่องจากมีผู้เดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัยจำนวนมากกว่างบที่ได้รับจากการประชุมสมาชิกในชุมชนจึงเห็นร่วมกัน ว่าควรให้เปล่าเฉพาะผู้ที่ไม่สามารถคืนทุนได้ เช่น ผู้ป่วย ผู้พิการ ที่ทำงานไม่ได้แต่กรณีคนจนที่ยังประกอบอาชีพ ได้ ให้มีการคืนทุนตามที่ สามารถจ่ายคืนได้เพื่อหมุนเวียนให้ผู้เดือดร้อนรายอื่นที่สำรวจไว้แล้วนำไปใช้ซ่อมแซมบ้านต่อ รมัตระวังในการให้ข้อมูลซึ่งไม่เกี่ยวข้อง เพราะอาจนำไปสู่การเปิดประเด็นใหม่/ ขยายผลการ ร้องเรียนในประเด็นอื่นได้ หลีกเลี่ยงการกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษ หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล/องค์กรอื่น เนื่องจากอาจนำไปสู่การร้องเรียนของผู้ที่ถูกกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษ หรือเป็นข้อมูลให้อีกฝ่ายหนึ่งนำไปขยายผลการดำเนินการได้ ไม่ควรแนบเอกสารประกอบโดยไม่จำเป็น กรณีที่มีการร้องขอเอกสาร ขอให้พิจารณาเอกสาร อย่างรอบคอบ และควรเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณา ก่อนส่งเอกสาร ทั้งนี้ หากเป็น เอกสารซึ่งอาจ มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคล/องค์กรอื่น ควรเสนอเรื่องให้คณะทำงาน ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารพิจารณา

๒.๔ ระยะเวลาในการตอบเรื่องร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบตอบเรื่องร้องเรียนจะต้องเร่งดำเนินการให้ทัน ภายในเวลาที่กำหนดตามระเบียบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ซึ่งถ้าหาก พบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีความซับซ้อนต้อง ไปหาเอกสารหลักฐานเพิ่มค่อนข้างมาก หรือตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ขอให้ตอบไปเบื้องต้นก่อนว่าได้รับเรื่องแล้ว อยู่ระหว่าง ดำเนินการ โดยตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้ผลสอบเรียบร้อยแล้วจะรายงานให้ทราบต่อไป

๒.๕ การนำประเด็น/บทเรียนจากร้องเรียนที่เกิดขึ้นไปสู่การปรับปรุง

กระบวนการทำงานให้รัดกุมขึ้น เอกสารเผยแพร่อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน การแลกเปลี่ยนบทเรียนที่เกิดขึ้นกับเครือข่ายชุมชน ฯลฯ

๓. แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันเรื่องร้องเรียน จากกรณีเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่ เข้ามาที่องค์การบริหารส่วนตำบลใน ช่วงที่ผ่าน สามารถนำมาใช้เป็นบทเรียน/ความรู้ที่ได้จากการจัดการ เรื่องร้องเรียนที่ผ่าน มา ปรับใช้เป็นแนวทางในการทำงานเพื่อเป็นการป้องกันเรื่องร้องเรียน จากการปฏิบัติงาน มีแนวทางการปฏิบัติงาน ข้อควรปฏิบัติและข้อพึงระวังในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ซึ่งสรุปได้ดังนี้

๓.๑ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑) ควรมีการบันทึกข้อมูลการทำงาน/การปฏิบัติงาน รายงานการประชุม อย่าง ถูกต้องสม่ำเสมอ และเป็นระบบ บันทึกภาพระหว่างการปฏิบัติงานที่เห็นภาพผู้เข้าร่วม ประชุม สรุปมติสาระสำคัญ การประชุม จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานสรุปผล การดำเนินงานรายโครงการ/รายกิจกรรมและเสนอ แผนการ ดำเนินการต่อแก่ผู้บริหาร/ ผู้บังคับบัญชา จัดเก็บหลักฐานในการปฏิบัติงานให้ครบถ้วนเช่น การส่งมอบงาน และต้องมีการตรวจสอบ ข้อมูลให้ครบถ้วน ประกอบด้วยข้อมูลรายงาน ภาพถ่าย/ไฟล์ข้อมูล เป็นต้น การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลยม ควรวิเคราะห์ประเด็นปัญหา/ข้อติดขัดในการ ๒) ควรวิเคราะห์ประเด็นปัญหา/ข้อติดขัดในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจนำไปสู่เรื่องร้องเรียน ได้โดยพิจารณาจาก คำบอกล่าหรือการให้ข้อสังเกตจากผู้นำ/ชาวบ้านในพื้นที่/ ขบวนการองค์กรชุมชน/ เครือข่ายบรรยายภาค การถกเถียงในการประชุม ความขัดแย้งระหว่าง ตัวบุคคล/ผู้นำ พิจารณาจากการประสานงานและติดตามการ ทำงานร่วมกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องที่อาจเป็นการให้ข้อมูล หรือสะท้อนให้เห็นว่าอาจมีเรื่องที่ไม่ถูกต้อง

๓.๒ ข้อควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

๑) กรณีมีการร้องเรียนระหว่างชาวบ้าน -เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนในเจตนารมณ์ของแต่ละ โครงการ และภารกิจของ สถาบัน เช่น หลักการเรื่องสวัสดิการ เป็นต้น เพื่อสามารถสื่อสาร ชี้แจงทำความเข้าใจที่ ถูกต้องในบางประเด็นซึ่งเกี่ยวข้องกับกรณีการร้องเรียนได้ มีคู่มือและใช้เนื้อหาตามคู่มือที่เป็นปัจจุบัน ในการทำงาน -กรณีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อสืบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ไม่ควรลงร่วมกับบุคคลที่มีความอ่อนไหว หรือมีส่วนได้ส่วนเสียหรือเป็นคู่ขัดแย้ง และควรอาศัยผู้อาวุโสที่ทั้งสองฝ่าย ยอมรับมีประสบการณ์ในพื้นที่ - การลงพื้นที่ในแต่ละครั้ง ควรมีการบันทึกข้อมูลจากการพูดคุยหรือลงพื้นที่เก็บรวบรวม เอกสารประกอบ และ จัดทำรายงานเสนอผู้บริหารส่วนงาน เช่น หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง จนถึงปลัดองค์การบริหารส่วน ตำบลทราบทุกครั้ง -หัวหน้าส่วนราชการควรมีระบบในการติดตามความคืบหน้าและผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน อย่างสม่ำเสมอ ป้องกันมิให้เกิดการขยายผล จนกว่าเรื่องร้องเรียนจะยุติ

๒) การดำเนินการเพื่อบริหารงบประมาณ ควรมีหลักฐาน มติ/ข้อตกลงร่วมในการ ปฏิบัติร่วมกัน จากการ พูดคุยหรือหารือกันในเรื่องนั้น ๆ เช่น รายงานการประชุม/มติการประชุม ซึ่งมีรายชื่อและลายเซ็นผู้เข้าร่วม ทุกคน

๓) ห้ามเซ็นชื่อแทนกันหรือใช้เอกสารปลอม ในการอนุมัติซึ่งมีเรื่องของงบประมาณ เข้ามาเกี่ยวข้อง ควรมีทั้ง ลายเซ็นและสำเนาบัตรประชาชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือ ผู้เข้าร่วมแนบด้วยทุกครั้ง

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

๓.๓ ข้อพึงระวัง/การดำเนินการที่อาจนำไปสู่ความเสี่ยงต่อการเกิดเรื่องร้องเรียน และส่งผลกระทบต่อบทบาท/สถานะของเจ้าหน้าที่

๑) การวางบทบาท หน้าที่ หรือการวางตัวให้มีความเหมาะสม เช่น การสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้นำ/คนในชุมชน ฯลฯ ต้องระมัดระวังเรื่องความเอนเอียงต่อฝ่าย หนึ่งฝ่ายใด และควรตระหนักต่อการประพฤติปฏิบัติ หรือการให้คำแนะนำในการ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีต่อ ชาวบ้าน(ตามประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่)

๒) เอกสารเสนอโครงการและงบประมาณจะต้องเป็นโครงการที่มาจากชุมชน มีลายเซ็น ประธาน/ผู้ประสานงานกลุ่มลงชื่อผู้เสนอโครงการ ห้ามเสนอเฉพาะงาน เป็น Power Point แต่ไม่มีเอกสารเสนอโครงการที่ผู้แทนองค์กรเซ็นชื่อ

๓) หากมีมติให้ปรับแก้ไขโครงการจากคณะทำงานกลั่นกรอง ต้องแจ้งให้ผู้ประสานงานองค์กรทราบ หรือเซ็นใหม่ ไม่ควรปรับแก้ไขโครงการแทนชุมชนโดยที่ เจ้าของโครงการไม่ทราบเรื่อง

๔) กระบวนการพิจารณาอนุมัติโครงการซึ่งเสนอของงบประมาณและรับการ สนับสนุนโดยพิจารณา ผ่านข้อมูลโครงการเพียงบางส่วน แต่ออนุมัติโครงการที่เสนอ ขออนุมัติทั้งหมด

๕) ในการลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) จะต้องอ่าน/ทำความเข้าใจ ข้อความเป้าหมายบทบาท แต่ละส่วนเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในบันทึกความร่วมมือ (MOU) ให้ชัดเจนตรงกันก่อนการลงนามโดยเฉพาะเงื่อนไขช่วงเวลาสิ้นสุดโครงการ กรณีการใช้เงินไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

๖) จะต้องมี การเก็บบันทึกความร่วมมือ (MOU) ไว้ที่ทุกฝ่ายที่ลงนามบันทึก ความร่วมมือ(MOU) ทั้ง กรณีที่องค์กรบริหารส่วนตำบลยม จัดทำบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับ จังหวัด อำเภอ หน่วยงานอื่นและมีการจัดเก็บรายละเอียดโครงการ/ข้อมูล/เอกสารต่าง ๆ ของตำบลไว้ที่จังหวัด โดยไม่มีการคืนข้อมูลกลับไปยังพื้นที่ตำบล อาจทำให้เกิดปัญหาตามมาภายหลังได้

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๑ ๙๘๕๔

๓. Banner รับเรื่องร้องเรียน <http://www.tambonyom.go.th>

๔. ร้องเรียนทาง Face book อบต.ยม อ.ท่าวังผา จ.น่าน และทางเพจองค์การบริหารส่วนตำบลยม

๕. ร้องเรียนผ่าน e-mail : saraban_๐๖๕๕๐๖๐๖@dla.go.th

๖. ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๗) ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๘) ร้องเรียนผ่าน Line องค์การบริหารส่วนตำบลยม

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 องค์การปกครอง

ส่วนท้องถิ่น 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/ หมู่บ้านเขตตำบลยม การจัดการ

ข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/

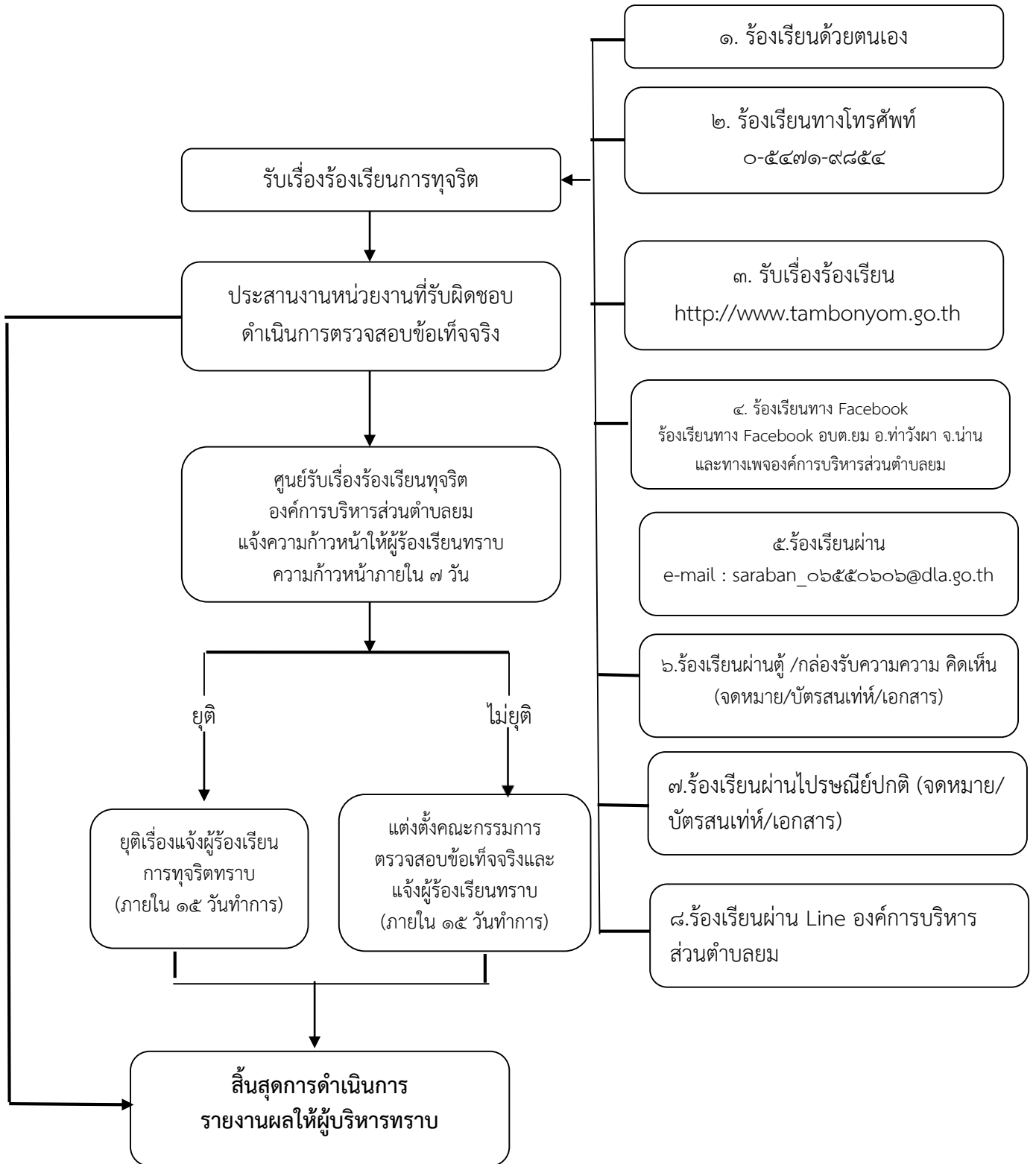
คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลยม ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้
ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย
ตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ เจ้าหน้าที่หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการ
ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียนหมายถึงแบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น
- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะทางการร้องเรียนมาเพื่อทราบ
หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือ บรรเทาความเดือดร้อน
จากการดำเนินงาน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอลำปาง จังหวัดน่าน



ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบระยะเวลาดำเนินการ

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจาก ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตัวเอง | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๑ ๙๘๕๕ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| Banner รับเรื่องร้องเรียน http://www.tambonyom.go.th | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทาง Face book อบต.ยม อ.ท่าวังผา จ.น่าน และทาง เพจองค์การบริหารส่วนตำบลยม | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่าน e-mail : saraban_๐๖๕๕๐๖๐๖@dla.go.th | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความ ความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/ เอกสาร) | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่าน Line องค์การบริหาร ส่วนตำบลยม | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |

การบันทึกข้อร้องเรียน

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

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับการจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอ ไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลยม ให้ดำเนินการประสาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทหาหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนามาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องรวบรวมข้อร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลยม ดำเนินการ ตรวจสอบและ พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้ว เสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



แบบร้องทุกข์-ร้องเรียน
(กรณีพบการทุจริต)

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบล

ด้วยข้าพเจ้า.....ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อดี.....

ขอเรียนการพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริต ซึ่งขอให้รายละเอียดดังนี้

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

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบล ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อป้องกันหรือแก้ไข
มิให้เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือผิดกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหารจัดการของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

หมายเหตุ : การให้ข้อมูลรายละเอียดที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์ต่อการสอบหาข้อเท็จจริงเพื่อจัดการเรื่อง
ร้องเรียนของท่านได้ตามความประสงค์