

คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างและการทุจริต



เทศบาลตำบลสันทราย
อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

งานนิติการ
สำนักงานปลัด
โทร ๐-๕๓๑๕-๓๕๕๔
โทรสาร ๐-๕๓๑๕-๓๕๕๓

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างและการทุจริต จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป และร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างและการทุจริต ของเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ตามนโยบายของรัฐบาลเน้นย้ำให้ทุกหน่วยงานบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต และตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และเพื่อปฏิบัติตามแผนป้องกันปราบปรามการทุจริตประพตติมิชอบ ระยะเวลา ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๘) และแผนป้องกันปราบปรามการทุจริตประพตติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ของเทศบาลตำบลสันทราย ที่ได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๐ และประกาศเทศบาลตำบลสันทราย เรื่อง นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส ในการบริหารงานด้วยความสุจริตลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ทั้งนี้ เพื่อให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างและการทุจริตเป็นไปในรูปแบบเดียวกันและจัดการร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง และการทุจริตจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลสันทราย
อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับบริการร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างและการทุจริต	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๒
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์	
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างและการทุจริต	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
-ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างและการทุจริต

๑. หลักการและเหตุผล

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ. ๒๕๕๗ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านแม่จันที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) และนโยบายของรัฐบาล ข้อ ๑๐ การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรมและจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับและตอบสนองความต้องการ พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างและการทุจริต

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสันทราย อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแม่จัน จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสันทราย ๙๙๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างและการทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างและการทุจริต มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาลเน้นย้ำให้ทุกหน่วยงานบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต และตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และเพื่อปฏิบัติตามแผนป้องกันปราบปรามการทุจริตประพจน์มิชอบ ระยะเวลา ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๘) และแผนป้องกันปราบปรามการทุจริตประพจน์มิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ของเทศบาลตำบลสันทราย ที่ได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๐ และประกาศเทศบาลตำบลสันทราย เรื่อง นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส ในการบริหารงานด้วยความสุจริตลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	- ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในตำบลแม่ข้าวต้ม
การจัดการข้อร้องเรียน	- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	- ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสันทรายผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	- ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย ตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book
เจ้าหน้าที่	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	- แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

-การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ
หน่วยงาน

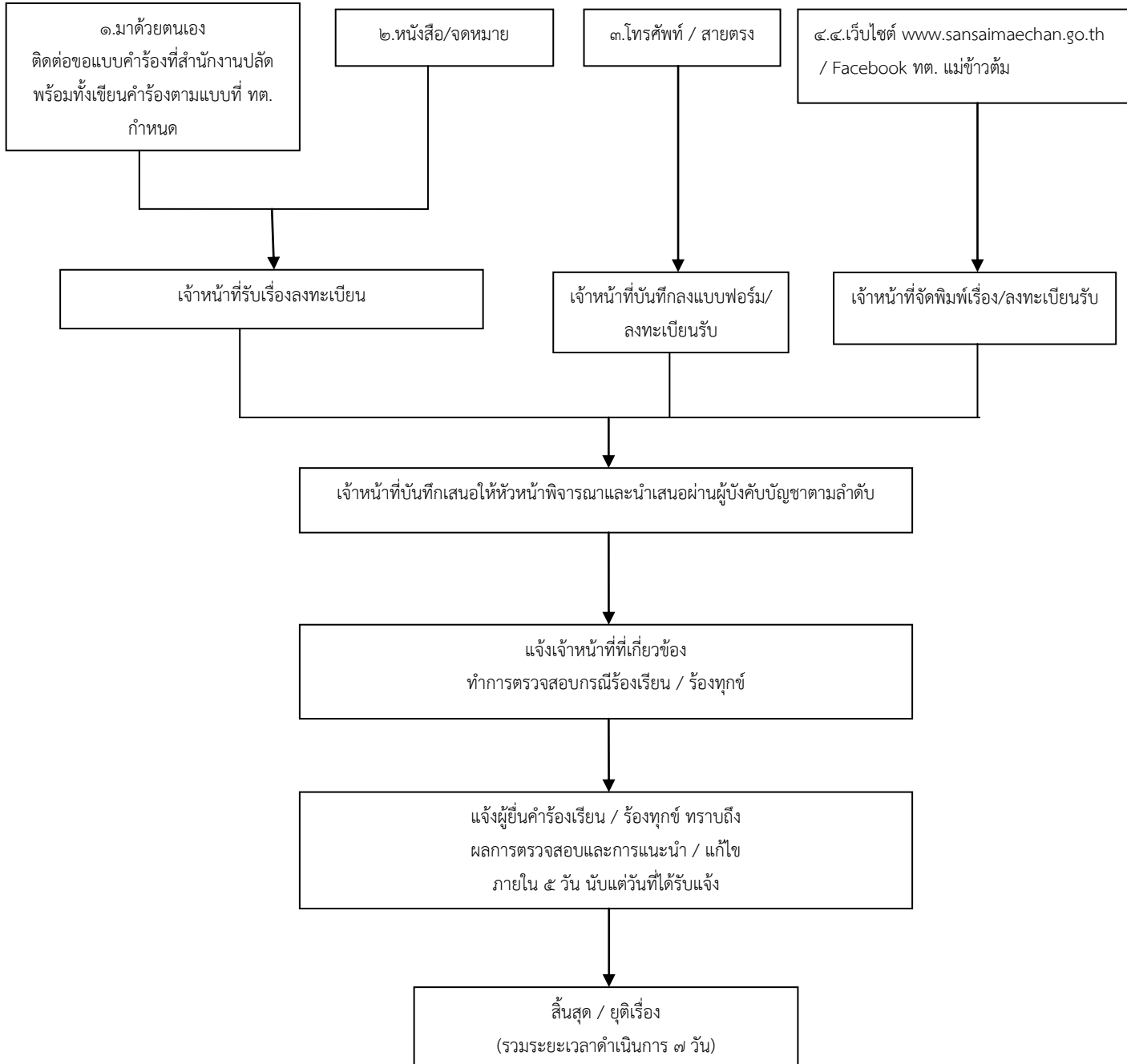
-การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อ
จัดจ้างและการทุจริต เป็นต้น

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างและการทุจริต

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลสันทราย

อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวการร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างและการทุจริต

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลสันทราย เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลสันทราย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย/ตู้ปณ.๙/ตู้แดงประจำชุมชน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สายตรงนายก : ๐๙๗-๙๒๐๕๓๑๒ สายตรงปลัด : ๐๘๙-๙๕๐๔๐๔๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ -เทศบาลตำบลสันทราย http://www.sansaimaechan.go.th/index.php -ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครองครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขอหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

-ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสันทราย ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

-กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ภายใน ๗ วัน

๑๕.แบบฟอร์ม

-แบบรับเรื่องการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๖.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ สำนักงาน เทศบาลตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

เบอร์โทรศัพท์ : ๐-๕๓๑๕-๓๕๕๔

สายตรงนายก ทต.สันทราย : ๐๘๗-๑๗๔๙๔๘๘

สายตรงปลัด ทต.สันทราย : ๐๘๑-๘๘๕๐๑๗๔

เว็บไซต์ : www.sansaimaechan.go.th /Face book : ทต.สันทราย

ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.๒๕๖๐

เรื่อง (ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอให้ดำเนินการ เรื่องใด)

เรียน นายกเทศบาลตำบลสันทราย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... จึงใคร่ขอ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์มายัง เทศบาลตำบลสันทราย เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- | | |
|---------------------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน | จำนวน.....ราย |
| ๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ)..... | |

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง(ถ้ามี).....

หมายเลขโทรศัพท์.....

