



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสุคริณ
อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสุคีริน มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและ ค้ำครอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและค้ำครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

- 😊 ด้วยตนเอง ที่สำนักงานเทศบาลตำบลสุคีริน หมู่ที่ ๔ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส
- 😊 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๙๓-๖๕๖๑๙๕
- 😊 เว็บไซต์เทศบาลตำบลสุคีริน <http://www.sukhirincity.go.th/index.php>
- 😊 facebook “เทศบาลตำบลสุคีริน”
- 😊 ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ : เทศบาลตำบลสุคีริน หมู่ที่ ๔ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๙๐
- 😊 กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลตำบลสุคีริน

เทศบาลตำบลสุคีริน

๑ มีนาคม ๒๕๖๗

งานที่ให้บริการ : การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส

ผู้รับผิดชอบ : นางสาวหนึ่งฤดี บุญทอง ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ : สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสุคริณ หมู่ที่ ๔ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส
โทรศัพท์ ๐๙๓-๖๕๖๑๙๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ : วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลสุคริณ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการประกอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และ คัดกรองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคัดกรองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลสุคริณทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคัดกรองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชน ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑.) ด้วยตนเอง ที่เทศบาลตำบลสุคริณ

๒.) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๙๓-๖๕๖๑๙๕

๓.) เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสุคริณ <http://www.sukhirincity.go.th/index.php>

๔.) facebook “เทศบาลตำบลสุคริณ”

๕.) ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ : เทศบาลตำบลสุคริณ หมู่ที่ ๔ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๙๐

๖.) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเทศบาลตำบลสุคริณ

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วน ราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วน ราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เปรี่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/ร้องทุกข์

☺ ด้วยตนเอง ที่สำนักงานเทศบาลตำบลสุครี้น หมู่ที่ ๔ อำเภอสุครี้น จังหวัดนราธิวาส

☺ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๙๓-๖๕๖๑๔๕

☺ เว็บไซต์เทศบาลตำบลสุครี้น <http://www.sukhirincity.go.th/index.php>

☺ facebook “เทศบาลตำบลสุครี้น”

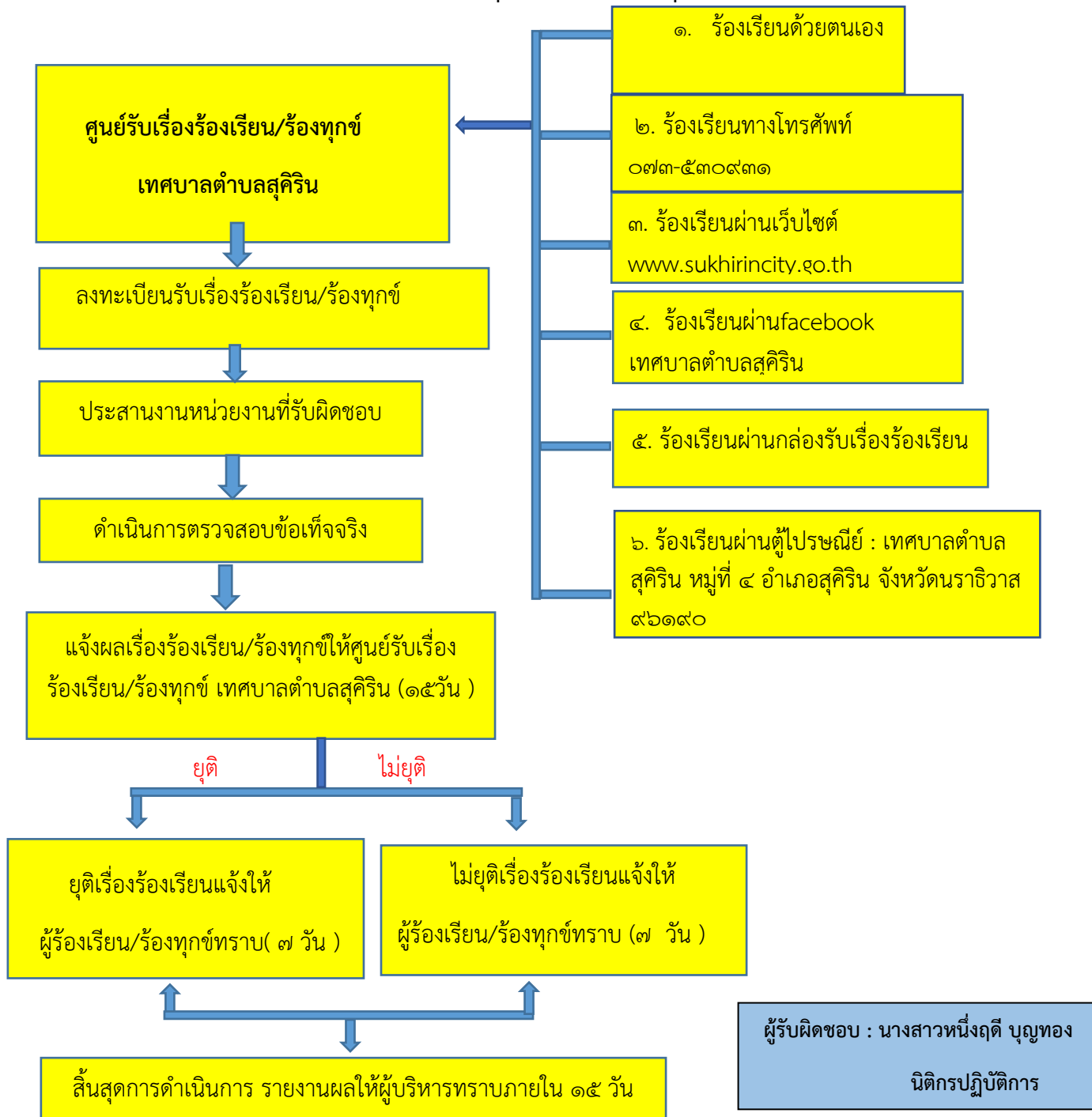
☺ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ : เทศบาลตำบลสุครี้น หมู่ที่ ๔ อำเภอสุครี้น จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๔๐

☺ กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลตำบลสุครี้น

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบ เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๓.๑ ระบุชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
 - ๓.๒ ระบุช่วงเวลากระทำความผิด
 - ๓.๓ ระบุพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๖. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสุศิริน



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสุคริณ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
- ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสุคริณ	ทุกวัน (เวลาราชการ)	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
-ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน (เวลาราชการ)	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
-ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน (เวลาราชการ)	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
-ร้องเรียนทางfacebook	ทุกวัน (เวลาราชการ)	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
-ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ทุกวัน (เวลาราชการ)	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน (เวลาราชการ)	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสุคริณ

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อาศัยอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
โทรศัพท์.....อาชีพ
เลขที่บัตรประชาชน มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้เทศบาล
ตำบลสุคริณ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสุคริณ

ลงชื่อ.....
(.....)

ลงชื่อ.....
(.....)

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลสุคริณ

ลงชื่อ.....

(.....)