**คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน**

**องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์**

**งานนิติกร**

**สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วน**

**ตำบลทอนหงส์**

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและที่มา 1

 วัตถุประสงค์ของการจัดทำ 2

 หน้าที่ความรับผิดชอบ 2

 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3-4

 การติดตามประเมินผลของกระบวนการ 4

 ประโยชน์ของคู่มือ 4

 แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียน 5-6

 -1-

 **หลักการและที่มา**

 เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับการบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล และเพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านรับเรื่องร้องเรียนได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

 องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนขึ้นมา

 -2-

**วัตถุประสงค์ของการจัดทำ**

1.เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

2.เพื่อให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือบุคคลที่พบเห็นหรือทราบหรือสงสัยว่า พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างทุกประเภทในสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์กระทำการฝ่าฝืนจริยธรรมการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมาย สามารถเลือกแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ตามช่องทางที่กำหนดไว้หลายช่องทาง

 3.เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานตามแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างทุกประเภทในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

4.เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามแนวทาง วิธีการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างทุกประเภทในสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์กระทำการฝ่าฝืนจริยธรรมการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมาย

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

งานนิติกร สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

-3-

 **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

|  |  |
| --- | --- |
| รายละเอียดงาน | มาตรฐานคุณภาพของงาน |
| 1.ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังนี้ 1.1.ติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ หมู่ที่ 9 ตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช 80320 1.2.ทางไปรษณีย์ ส่งถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ หมู่ที่ 9 ตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช 80320 1.3.กล่องรับเรื่องร้องเรียน หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ หมู่ที่ 9 ตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช 80320 1.4.โทรศัพท์หมายเลข 075-394-161 ต่อ 16 1.5.เว็บไซด์ [www.tonhong.go.th](http://www.tonhong.go.th) (ช่องทางให้กรอกข้อมูล) 1.6.E-mail : office @ tonhong.go.th  | มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายครอบคลุมรวมทั้งหมด 6 ช่องทาง |
| 2.งานนิติกรรับเรื่องร้องเรียนและออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้อง | ดำเนินการออกหนังสือตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการพิจารณา |
| 3.เรื่องร้องเรียนที่งานนิติกร สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์รับพิจารณา ได้แก่ เรื่องร้องเรียนกรณีพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ฝ่าฝืนจริยธรรมการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมาย นอกเหนือจากนี้ จะส่งต่อผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป | เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือหลักฐานที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้1.ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน2.ข้อกล่าวหาที่เข้าลักษณะฝ่าฝืนจริยธรรมของการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมายทั้งนี้เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณาได้แก่1.ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือหรือหลักฐานที่ไม่ระบุชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน2.ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ |
| 4.ดำเนินการเสนอผู้บังคับแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมของการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมาย | มีความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้เก็บข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ |
| 5.ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริง ว่าเป็นกรณีที่มีมูลหรือไม่มีมูล และจัดทำรายงานความเห็นพร้อมข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา 5.1 กรณีไม่มีมูล เสนอให้ยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ 5.2 กรณีมีมูล เสนอให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยต่อไป  | รายงานข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา-ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ผู้บังคับบัญชามีคำสั่งให้ยุติเรื่อง |
| 6.ดำเนินการสอบสวนทางวินัย 6.1 กรณีกระทำผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อลงโทษ -ว่ากล่าวตักเตือน,ทำทัณฑ์บน -ภาคทัณฑ์,ตัดเงินเดือน -ลดขั้นเงินเดือน 6.2 รายงาน ก.จังหวัดพิจารณา และดำเนินการตามมติ ก.จังหวัด และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ 6.3 กรณีกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง เสนอผู้บังคับบัญชาลงโทษ -ปลดออก -ไล่ออก  6.4 รายงาน ก.จังหวัดพิจารณา และดำเนินการตามมติ ก.จังหวัด และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ | รายงานผลการสอบสวนต่อผู้บังคับบัญชาภายใน 180 วัน |

**การติดตามประเมินผลของกระบวนการ**

 1.มีการลงทะเบียนรับ- ส่ง เรื่องร้องเรียน
 2.สรุปผลการดำเนินงาน

**ประโยชน์ของคู่มือ**

 1.ผู้บริหารและบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์รับทราบและเข้าถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน 2.กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนจริยธรรมการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมาย ของพนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างทุกประเภทในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ มีความชัดเจน เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้

 -5-

**แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**

|  |
| --- |
| ผู้ร้องเรียนยื่นแบบ |

|  |
| --- |
| งานนิติกรรับเรื่องและออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน (ภายใน 7 วัน) |

 **↓** ผ่านทางช่องทาง1.ติดต่อด้วยตนเอง
 2.ทางไปรษณีย์
 → 3.กล่องรับเรื่องร้องเรียน
 4.โทรศัพท์ 075-394-161
 ต่อ 16
 5.เว็บไซด์ [www.tonhong.go.th](http://www.tonhong.go.th)
 ↓ 6.E-mail : office@tonhong.go.th

 **↓**

|  |
| --- |
| พิจารณาเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่ |

|  |
| --- |
| เสนอผู้บังคับบัญชาตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง |

 **↓** →(ไม่ใช่) แจ้งหน่วยงานที่
 เกี่ยวข้องและแจ้ง
 ผู้ร้องเรียนทราบ
 ↓ (ใช่)

 ↓(15วัน)

|  |
| --- |
| สรุปผลการสืบสวน |

 →(ไม่มีมูล) รายงานผู้บังคับ
 บัญชาเสนอยุติ
 เรื่องและแจ้ง
 ผู้ร้องเรียนทราบ

 -6-

 ↓(มีมูล)

|  |
| --- |
| เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย |

 ↓(180 วัน)

|  |
| --- |
| รายงานผลการสอบสวนให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อมีคำสั่งลงโทษทางวินัย |

↓

 ← →

 ↓ ↓

 วินัยไม่ร้ายแรง ลงโทษ วินัยร้ายแรง ลงโทษ
 -ว่ากล่าวตักเตือน,ทำทัณฑ์บน -ปลดออก
 -ภาคทัณฑ์ ,ตัดเงินเดือน -ไล่ออก
 -ลดขั้นเงินเดือน
 ↓ ↓
 รายงาน ก.จังหวัดพิจารณา รายงาน ก.จังหวัดพิจารณา
 ดำเนินการตามมติ ก. ดำเนินการตามมติ ก.
 แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

 ผู้จัดทำ
 (นายสุพจน์ ชูแตง)
 นิติกร

 ผู้เสนอ
 (นางปวันรัตน์ ศรีเมือง)
 หัวหน้าสำนักงานปลัด

 ผู้ตรวจ
 (นางชินรัตน์ กรงกรด)
 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

 ผู้อนุมัติ
 (นายสันติ ศรีเมือง)
 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์