**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 และต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้  1.ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน  2.ข้อกล่าวหาที่เข้าลักษณะฝ่าฝืนจริยธรรมของการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมาย  ทั้งนี้เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณาได้แก่  1.ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือหรือหลักฐานที่ไม่ระบุชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน  2.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