**คำนำ**

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

บทที่ 1 บทนำ 1  
 หลักการและเหตุผล 1  
 วัตถุประสงค์ของการจัดทำ 1  
 ขอบเขต 2  
 กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป 2  
 กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง 2  
 สถานที่ตั้ง 3  
 หน้าที่ความรับผิดชอบ 3  
บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ 4  
 คำจำกัดความ 4-5  
 ช่องทางการร้องเรียน /ร้องทุกข์ 5  
บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ 6  
บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 7  
ภาคผนวก   
 แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน1) 9  
 แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน2) 10   
 แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน1) 11  
 แบบแจ้งผลการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน1) 12  
 การกรอกข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไวต์ 13

-1-

**บทที่ 1 บทนำ**

**หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนทอนหงส์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน และให้การพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับการบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล

**วัตถุประสงค์ของการจัดทำ**

1.เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

2.เพื่อให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือบุคคลที่พบเห็นหรือทราบหรือสงสัยว่า พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างทุกประเภทในสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์กระทำการฝ่าฝืนจริยธรรมการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมาย สามารถเลือกแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ตามช่องทางที่กำหนดไว้หลายช่องทาง

3.เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานตามแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างทุกประเภทในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

4.เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามแนวทาง วิธีการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างทุกประเภทในสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์กระทำการฝ่าฝืนจริยธรรมการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมาย

-2-

**ขอบเขต**

**1.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

1.1.สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ 1.2.ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ  
1.3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษา กฎหมาย, ขออนุมัติ

อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง   
 1.4. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ ของผู้ขอรับบริการ   
 1.5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่อง ที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำ เนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับ เรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ โทรศัพท์ 075-394-161

**2.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอ เรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะ ให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับ บริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน –

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการ รอ การติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ โทรศัพท์ 075-394-161

-3-

**สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ถนน – หมู่ที่ 9 ตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับ เรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

-4-

**บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**คำจำกัดความ**

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป   
 - ผู้รับบริการ ประกอบด้วย - หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของ เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล   
 \*หน่วยงานของรัฐ ได้แก่กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใด ในลักษณะเดียวกัน   
 \*เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงาน ให้แก่หน่วยงานของรัฐ   
 - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ   
 - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์   
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย   
 - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ  
 - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ   
 **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลทอนหงส์   
 **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล   
 **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/ การร้องขอข้อมูล   
 **ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line   
 **เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน   
 **ข้อร้องเรียน** หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ เช่น  
 - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน  
 - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

-5-

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้   
 **การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่   
 **การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

2.1 ผ่านทางสำนักงานปลัด  
 1) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.tonhon.go.th   
 2) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)   
 3) ไปรษณีย์ปกติ(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)   
 4) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)   
 5) โทรศัพท์ 075-394-161   
 6) Email ของหน่วยงาน  
 7) ร้องเรียนทาง Face book

-6-

**บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน**

|  |
| --- |
| **ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ยื่นแบบ** |

**1.**ยื่นด้วยตนเอง  
 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  
 7.Face book

|  |
| --- |
| **สำนักงานปลัดรับเรื่อง** |

|  |
| --- |
| **พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด และแจ้งผู้รับผิดชอบ** |

|  |
| --- |
| **เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ** |

|  |
| --- |
| **เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหา** |

|  |
| --- |
| **รายงานผู้บังคับบัญชา และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ** |

-7-

**บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** 1.จัดตั้งศูนย์ /จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน  
 2.จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน  
 3.แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ** ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบ** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ยื่นด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |
| กล่องรับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |
| โทรศัพท์ 075-394-161 ต่อ 16 | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |
| .เว็บไซด์ [www.tonhong.go.th](http://www.tonhong.go.th) | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |
| E-mail:office@tonhong.go.th | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |
| Face book | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |

-8-

ผู้เสนอ  
 (นายสุพจน์ ชูแตง)  
 นิติกร

ผู้ตรวจ  
 (นางปวันรัตน์ ศรีเมือง)  
 หัวหน้าสำนักงานปลัด

ผู้เห็นชอบ  
 (นางชินรัตน์ กรงกรด)  
 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ผู้อนุมัติ  
 (นายสันติ ศรีเมือง)  
 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

**ภาคผนวก**

-9-

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)**  (แบบคำร้องเรียน๑)

องค์การบริหารส่วนต าบลทอนหงส์  
 วันที่.........เดือน.......................... พ.ศ. ........

เรื่อง ...............................................................................................................................................   
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

ข้าพเจ้า............................................... อายุ..............ปีอยู่บ้านเลขที่.................... หมู่ที่........... ตำบล.................................... อำเภอ…………......................... จังหวัด............................ โทรศัพ........................ อาชีพ.................................................................ตำแหน่ง..................................................................................... ถือบัตร........................................................................เลขที่................................................................................ ออกโดย............................................วันออกบัตร...........................................บัตรหมดอายุ................................. มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ พิจารณาดำเนินกาช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง……….............................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................  
 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่   
 ๑) ................................................................................................... จำนวน............ชุด   
 ๒) .................................................................................................. จำนวน............ชุด  
 ๓) ................................................................................................... จำนวน............ชุด   
 ๔) ................................................................................................... จำนวน............ชุด   
 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป   
 ขอแสดงความนับถือ   
 (ลงชื่อ) ................................................   
 (............................................)   
 ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน  
 -10-   
 **แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน** (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)

องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์   
 วันที่.........เดือน.......................... พ.ศ. ........   
เรื่อง .......................................................................................................................................................   
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

ข้าพเจ้า............................................... อายุ.........ปีอยู่บ้านเลขที่...................... หมู่ที่…...... ถนน................................ตำบล........................ อำเภอ........................... จังหวัด............................. โทรศัพท์ ..................................อาชีพ............................................ตำแหน่ง.................................................................. มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง……….......................................................................................................................... .......................................................................................................................................................................... ............................................................................................................................. ............................................ ............................................................................................................................. ............................................ ........................................................................................................................................................................ ............................................................................................................................. ........................................... ............................................................................................................................. ........................................... ........................................................................................................................................................................ โดยขออ้าง................................................................................................ ..................................................... ............................................................................................................................. .......................................... ....................................................................................................................................................................... .....................................................................................................เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้   
 ลงชื่อ…………………………………… จนท.ผู้รับเรื่อง  
 (...........................................)   
 วันที่...............เดือน.........................พ.ศ...............   
 เวลา...............................

-11-

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** (ตอบข้อร้องเรียน 1)

ที่ นศ 76301 /............... ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์   
 หมู่ที่ 9 อำเภอพรหมคีรี นศ 80320   
 วันที่........เดือน...................... พ.ศ. .........   
เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน   
เรียน ………………………………………………………………..  
 ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น ๆ.........................................................................ลงวันที่....................................... เกี่ยวกับเรื่อง................................................................................................... ……………………………………………………………………………………………นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..........................................ลงวันที่....................................................และองค์การ บริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ และได้มอบหมายให้……………………..........................................................................เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอหงส์ และได้จัดส่งเรื่อง ให้........................................................................................ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม กฎหมาย .......................................................................................... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ........................................  
 ( )  
 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

สำนักงานปลัด อบต.   
งานกฎหมายและคดี   
โทร. 0-7539-4161 ต่อ 16

-12-

**แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** (ตอบข้อร้องเรียน 2) ที่ นศ 76301 /............... ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์   
 หมู่ที่ 9 อำเภอพรหมคีรี นศ 80320   
 วันที่........เดือน...................... พ.ศ. .........  
เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
เรียน ………………………………………………………………..   
อ้างถึง หนังสือ............................. ลงวันที่..............................................   
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ...........................................................................................................................................  
 ๒. .............................................................................................................................................   
 ๓. ............................................................................................................................................

ตามหนังสือที่อ้างถึงท่านได้ร้องทุกข์ /ร้องเรียน เรื่อง...............................................................  
.............................................................................................................................................................................  
..........................................................................นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ขอเรียนว่า .......................................................................  
.............................................................................................................................................................................  
.............................................................................................................................................................................

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).......................................  
 ( )  
 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

สำนักงานปลัด อบต.   
งานกฎหมายและคดี   
โทร. 0-7539-4161 ต่อ 16

-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

สำนักงานยุติธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช  
 \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**1.ชื่อโครงการ** โครงการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายอาสาสมัครยุติธรรมชุมชนตำบล ภายใต้“ยุติธรรมถ้วนหน้า  
 ประชามีส่วนร่วม”

**2.หลักการและเหตุผล**

ตามที่กระทรวงยุติธรรมได้มอบหมายจากรัฐบาลให้ดำเนินการเรื่องระบบยุติธรรม เพื่อลดความเหลื่อล้ำด้วยการเสริมสร้างการเข้าถึงระบบยุติธรรมของประชาชนและการขยายโอกาส การเข้าถึงความยุติธรรมไปสู่ระดับจังหวัด ตลอดจนเสริมสร้างความเข้มแข็ง อาสาสมัคร คณะกรรมการ ฯ คณะทำงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลและหมู่บ้าน ซึ่งได้มีโครงการและช่องทางที่เข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐในการแก้ไขปัญหาของช