



คู่มือ

แนวทางการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริต ประพฤติมิชอบ

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริต ประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริต ประพฤติมิชอบ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก ให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริต ประพฤติมิชอบ ที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ต่างๆ ผ่านกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

กลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องและส่งต่อข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
สถานที่ตั้ง	๕
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๕
การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน	๕
ระบบติดตามและประเมินผล	๕
ประโยชน์ที่ได้รับ	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
ภาคผนวก	

แนวทางการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริต ประพฤติมิชอบ

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณีการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานของหน่วยงาน จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริต ประพฤติมิชอบ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายกขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก ให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก ทราบกระบวนการ

๓. ขอบเขต

แนวทางการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริต ประพฤติมิชอบ เล่มนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก ได้นำเสนอ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการพิจารณาของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ประพฤติมิชอบ และรวมถึงช่องทางในการรับเรื่อง

๔. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่”	หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก
“ผู้รับบริการ”	หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ
“ผู้ร้องเรียน”	หมายถึง ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งส่งผลต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้องค์กรพิจารณาและดำเนินการ
“ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์”	หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ แจ้งเรื่องราวต่างๆ ให้สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายกทราบ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข เยียวยา ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือบรรเทาความเดือดร้อน อันเกิดมาจากการได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย
“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน”	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ อีเมล เว็บไซต์ Facebook
“การดำเนินการ”	หมายถึง การจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๕. ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริตประพฤติมิชอบ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑) ติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน	วันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ๒๖๐๐๐)	
๓) อีเมลล์ : cdnakhonnayok@gmail.com	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔) เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก : https://nakhonnayok.cdd.go.th/	
๕) เฟสบุ๊ก : สำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดนครนายก	
๖) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อคิดเห็น สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก	
๖) โทรศัพท์ : ๐ ๓๗๓๑ ๑๕๒๘	
๗) โทรสาร : ๐ ๓๗๓๑ ๑๕๒๘ ต่อ ๑๐๙	วันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องและส่งต่อข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุล ผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือเวดลุ่มที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและยุติเรื่อง

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

- (๑) มูลเหตุของปัญหา
- (๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้ง
เดือนครั้งที่ ๑ ถึงผู้อำนวยการกลุ่มงาน ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเดือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่รับรายงาน ให้แจ้งเดือนครั้งที่ ๒
ถึงผู้อำนวยการกลุ่มงาน ให้รายงานภายใน ๒ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเดือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานพัฒนาการ
จังหวัดนครนายก เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบ
ตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

๖.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องทุกข์จะลงทะเบียนรับเรื่องเรียน ร้องทุกข์และพิจารณา
ความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก ที่สามารถดำเนินการได้ หลังจากได้รับแจ้ง ให้ดำเนินการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง จัดทำการบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กลุ่มงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก
โดยการเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก
และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้น
เรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อ
ในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก ต้องดำเนินการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือ
เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการ
ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๔ การตอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผล
การดำเนินการให้พัฒนาการจังหวัดทราบตามกำหนด เพื่อให้กลุ่มงานผู้รับผิดชอบเก็บรวบรวมสรุปผล
การดำเนินการ และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๕ การรวบรวมข้อมูล

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๗. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ๒๖๐๐๐

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๙. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๐. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ กลุ่มงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๑๑. ระบบติดตามและประเมินผล

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๑๒. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๑๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

