



## คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการติดตั้งป้ายโฆษณา  
หรือสิ่งอื่นใดที่รบกวนทางสาธารณะที่ไม่ชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลสบตาบตร  
อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

# คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสลกบาตร มีบทบาทหน้าที่หลักในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับป้ายโฆษณาบนทางสาธารณะ ตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนจาก ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ไปรษณีย์ หมู่ ๑ ตำบลสลกบาตร อำเภอชาลวาลักษณ์บุรี จังหวัด กำแพงเพชร ๖๒๑๔๐ ๒) เว็บไซต์”ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส การติดตั้งป้ายโฆษณาบนทางสาธารณะ หรือสิ่งอื่นใดรुकล้ำทางสาธารณะ โดยมีขอบ [www.salokbatkpp.go.th](http://www.salokbatkpp.go.th) ๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลสลกบาตร” ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียน ในองค์การบริหารส่วนตำบลสลกบาตร

องค์การบริหารส่วนตำบลสลกบาตร ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่อง การติดตั้งป้ายโฆษณาหรือสิ่งอื่นใดที่รुकล้ำทางสาธารณะที่ไม่ชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสลกบาตร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการติดตั้งป้ายโฆษณาหรือสิ่งอื่นใด ที่รुकล้ำทางสาธารณะที่ไม่ชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสลกบาตร มีบทบาทหน้าที่หลักในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับป้ายโฆษณาบนทางสาธารณะ ตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนจาก ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ไปรษณีย์ หมู่ ๑ ตำบลสลกบาตร อำเภอขามเฒ่าลือชัยบุรี จังหวัด กำแพงเพชร ๖๒๑๔๐ ๒) เว็บไซต์”ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส การติดตั้งป้ายโฆษณาบนทางสาธารณะ หรือสิ่งอื่นใดรบกวนทางสาธารณะโดยมิชอบ [www.salokbatkpp.go.th](http://www.salokbatkpp.go.th) ๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลสลกบาตร” ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนใน องค์การบริหารส่วนตำบลสลกบาตร ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ นั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบน พื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสลกบาตร จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบ การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การติดตั้งป้ายโฆษณาหรือสิ่งอื่นใดที่รบกวนทางสาธารณะที่ไม่ชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ เชื่อมโยงกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการ

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการติดตั้งป้ายโฆษณาหรือสิ่งอื่นใดที่รบกวนทางสาธารณะที่ไม่ชอบ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการ เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

## ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ - หมู่ ๑ ตำบล สลกบาตร อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๑๔๐

๒) เว็บไซต์”ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชั่น องค์การบริหารส่วนตำบล สลกบาตร [www.salokbatkpp.go.th](http://www.salokbatkpp.go.th)

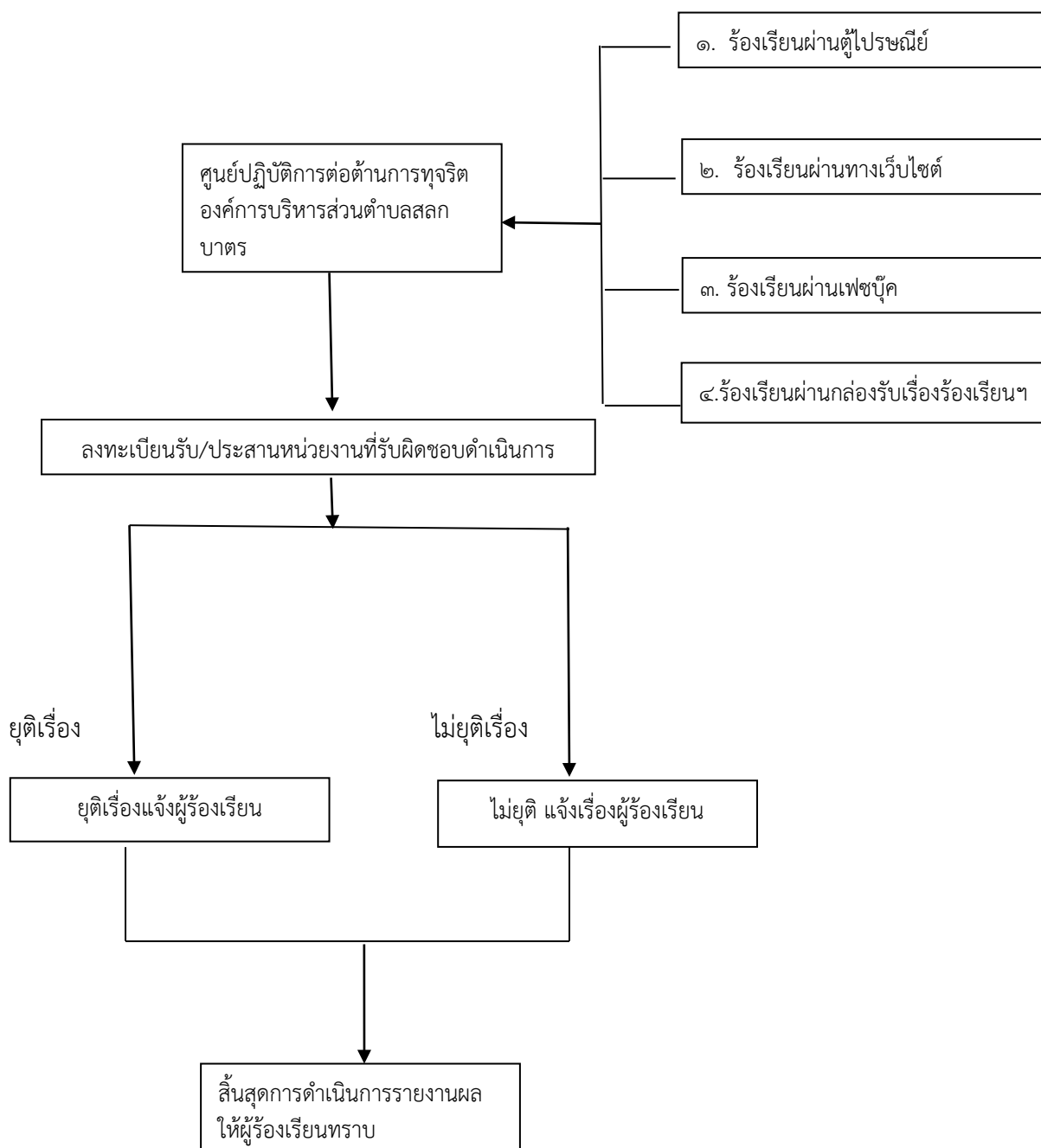
๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลสลกบาตร”

## ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรม ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียน

(๑) ส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล

(๒) จดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) แจ้งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้

แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือประทับตราแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือน แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานประธานกรรมการศูนย์ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๗ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๘ แจ้งผลให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่อง	ภายใน ๑ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
๒	วิเคราะห์เรื่อง		
๓	ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง		
๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้ รายงานภายใน ๓ วัน ทำการ	ภายใน ๓ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖	สรุปผล	ภายใน ๓ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๗	แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ	ภายใน ๑ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์