**คู่มือ**

**การปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

****

**ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป**

**ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง**

องค์การบริหารส่วนตำบลบะ (สำนักงานปลัด)

โทรศัพท์/โทรสาร. ๐-๔๔๕๙๑๐๕๐

www.obtba.go.th

**คำนำ**

องค์การบริหารส่วนตำบลบะ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ขึ้น เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหา หน้าที่ของศูนย์รับเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ประเภทของการจัดการกระบวนการ แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิมากยิ่งขึ้น

คณะผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด คณะผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ ด้วย

คณะผู้จัดทำ

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบะ

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

๑. หลักการและเหตุผล ๑

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบะ ๑

๓. สถานที่ตั้ง ๑

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑

๕. วัตถุประสงค์ ๑

๖. คำจำกัดความ ๒

๗. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน ๒

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๓

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ๓

๑๐. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ๓-๔

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน ๔

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๕

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน ๕

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์ทราบ ๕

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๕

**ภาคผนวก**

* โครงสร้างหน่วยงาน
* คำสั่งการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

* คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ในการให้บริการประชาชน
* ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบะ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ร้องเรียน

* แบบฟอร์ม
* เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

**๑. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบะ**

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบะ อยู่ภายใต้กำกับดุแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**๓. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**๕. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเตอร์เน็ต บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์/ร้องเรียน มายังหน่วยงานได้โดยตรง

๒. เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำปัญหาไปดำเนินการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

๓. เพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน

๔. เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

๕. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลบะ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

**๖. คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ชุมชนเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลบะ

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหาร ส่วนตำบลบะ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการ ร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอ ข้อมูล

ช่องทางการรับข้อ ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง

ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งประเภทต่างๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**๗. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน**

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กำหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว

ที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามี

ตัวตนจริง

**๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบะ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

**๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน

ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาหนทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบะ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบะ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  (๐๔๔-๕๙๑๐๕๐) | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทาง Face - Book | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านทาง Line  (ศูนย์รับฟังปัญหา) | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |

**๑๐. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน**

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

๒. วัน เดือน ปี

๓. ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔. ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อบต. บะ ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

๕. ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งเป็นหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง

Web site : http//obtba.go.th ของ อบต.บะ

**เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา**

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มิได้เป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเทห์

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตร สนเทห์หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยืนพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

**ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน**

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.บะ หมู่ที่ ๒

๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.บะ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๒๐

๓. ร้องทุกข์/ ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

๐๔๔-๕๙๑๐๕๐

๔ ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Web site : http//obtba.go.th

๕ ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน e – mail address obtba80@gmail.com

**๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีลายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสใน

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้ง ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์ทราบ**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์ ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบะ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน

๑๕ วันทำการ

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**องค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.บะ

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๕๙๑๐๕๐

ประสานหน่วยงานทีรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔. ร้องเรียนทาง Face Book

แจ้งผลให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบะ ( ๑๕ วัน)

๕. ร้องเรียนทาง Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

ยุติ ไม่ยุติ

ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้จังหวัดทราบ