

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์**



**ศูนย์รับเรื่องราวร้องทกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก**

**อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร**

**คำนำ**

 คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วน ตำบลทุ่งแก ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก

|  |  |
| --- | --- |
|  **สารบัญ****เรื่อง** |  **หน้า** |
| หลักการและเหตุผล |  ๑ |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก |  ๑ |
| สถานที่ตั้ง |  ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ |  ๑ |
| วัตถุประสงค์ |  ๑ |
| คำจำกัดความ |  ๑ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องทุกข์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |  ๓  ๔ |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ |  ๔ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน |  ๔ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน |  ๔ |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน |  ๕ |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน |  ๕ |
| มาตรฐานงาน |  ๕ |
| แบบฟอร์ม |  ๕ |
| จัดทำโดยภาคผนวก |  ๕ |

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์



**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก**

**๑. หลักการและเหตุผล**

 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก**

 เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับ ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**๓. สถานที่ตั้ง**

 ๒๔๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลทุ่งแก อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ๔๗๒๙๐

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

-๒-

**๕. วัตถุประสงค์**

 ๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบลทุ่งแก มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**๖. คำจำกัดความ**

 “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม

หรือการร้องขอข้อมูล

 “ผู้ ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการ ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

 “ช่องทางการรับข้อ ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

**๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

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

-๓-

**๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

 รับเรื่องราวร้องทุกข์

 ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก

 ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

 ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

 ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๗๐๙๑๖๐

 แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก

 (๑๕ วัน)

 ๔. ร้องเรียนทาง Facebook

 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก

**ยุติ** **ไม่ยุติ**

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบ

 ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบ

 สิ้นสุดการดำเนินการ

 รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

-๔-

**๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

 ๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

 ๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

 ๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

**๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อ ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ****ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาด˚าเนินการ****รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน | ๑ | วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก | ทุกวัน | ภายใน | ๑ | วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์๐๔๒-๗๐๙๑๖๐ | ทุกวัน | ภายใน | ๑ | วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน | ๑ | วันทำการ |  |

**๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน**

 ๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อ ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่อง ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

 ๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องทุกข์

**๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ**

 ๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-๕-

 ๑๒.๒ ข้อ ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 ๑๒.๓ ข้อ ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก ให้ดำเนินการ

ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

 ๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

 ๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อ ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

 ๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการข้อร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

**๑๕. มาตรฐานงาน**

 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแกดำ เนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

**๑๖. แบบฟอร์ม**

๑๗. จัดทำโดย

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๗๐๙๑๖๐

- หมายเลขโทรสาร ๐๔๒-๗๐๙๐๘๒

- เว็บไซต์ www.tungkae.go.th

**ภาคผนวก**

**(แบบคำร้อง ๑)**

**ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)**

 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก 248 หมู่ที่ 5 ตำบลทุ่งแก อ.เจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร 47290

 วันที่ ........... เดือน .............. พ.ศ .................

เรื่อง ................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก

 ข้าพเจ้า ...................................................... อายุ ............. ปี อยู่บ้านเลขที่............. หมู่ที่ …………

ตำบล............................. อำเภอ ............................... จังหวัด ....................... .โทรศัพท์...................... อาชีพ ............................... ตำแหน่ง.. ......................................เลขที่บัตรประซาซน .............................................

ออกโดย ...............................วันออกบัตร ..................................... บัตรหมดอายุ…………………………………………………

 มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก พิจารณาดำเนินการ ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง……….................................................................................................................................................................

..................................................................................................................................................................................

..................................................................................................................................................................................

 ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ

ทางอาญาหากจะพึงมี

 โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

 ๑) ..................................................................................................................... จำนวน............ชุด

 ๒) ..................................................................................................................... จำนวน............ชุด

 ๓) ..................................................................................................................... จำนวน............ชุด

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดาเนินการต่อไป

 ขอแสดงความนับถือ

 (………………………………….…….)

 ..................................................

**(แบบคำร้องเรียน.๒)**

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน** (โทรศัพท์)

 ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ๔๗๒๙๐

 วันที่...................เดือน.......................... พ.ศ......................

เรื่อง ……………………………………………………….

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก

 ข้าพเจ้า........................................................... อายุ..........ปี อยู่บ้านเลขที่.................. หมู่ที่…......

ถนน............................ตำบล................................... อำเภอ................................ จังหวัด.........................................

โทรศัพท์..............................................อาชีพ.......................................ตำแหน่ง........................................................

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแกพิจารณาดำเนินการ ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน เรื่อง………..........................................................................................................................

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

โดยขออ้าง............................................................................................................................. ....................................

......................................................................................................................................................................

............................................................................................................................. .........................................

.....................................................................................................เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

 ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

 (........................................................)

 วันที่...........เดือน.........................พ.ศ...............

 เวลา...............................

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ สน ๗๘๐๐๑ /…………….. ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก

 อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

 ๔๗๒๙๐

 วันที่..............เดือน.........................พ.ศ. ...................

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

 ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ ……………………………………………

ลงวันที่............................................ เกี่ยวกับเรื่อง...........................................................................................................

………………………………………………………………………………………………………………………………นั้น

 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบแกได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่......................................................ลงวันที่…………………………………..และองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

 ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก และได้มอบหมาย ให้เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

 ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก และได้จัดส่งเรื่องให้..................................................................................ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้ อีกทางหนึ่ง

 ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย .......................................................................................... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

 จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

 ขอแสดงความนับถือ

 (.................................................)

สำนักปลัด

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) โทร. ๐ ๔๒๗๐ ๙๑๖๐