

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว**

**ร้องทุกข์และร้องเรียน**

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน**

**องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง**

**คำนำ**

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสงฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์และร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง ทั้งนี้ ในการจัดการข้อร้องทุกข์และร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง**

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล ๑

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง ๑

สถานที่ตั้ง ๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑

วัตถุประสงค์ ๑

คำจำกัดความ ๒

ระยะเวลาเปิดให้บริการ ๒

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๒

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนและร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ๒

การบันทึกข้อร้องเรียน ๓

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๓

การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ๓

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ ๓

มาตรฐานงาน 4

แบบฟอร์ม ๔

จัดทำโดย ๔

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน**

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง**

**๑. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง**

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสงจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้องจากการร้องเรียน

**๓. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง ตำบลชุมแสง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**๕. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

-2-

**๖. คำจำกัดความ**

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่าวนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

“การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านชิองทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/ติดต่อทาง Facebook

**๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30–16.30 น.

**๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

8.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

8.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

**9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ**  **ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง  ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน  องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| http://www.chumsangk.s.go.th | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่าน facebook  องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  044-666 - 579 | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |

-3-

**10. การบันทึกข้อร้องเรียน**

10.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

10.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

**11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนทราบ**

11.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

11.2 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

11.3 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

11.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**12. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบต่อไป

**13. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

13.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

13.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

-4-

**14. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

**15. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

**16. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

* หมายเลขโทรศัพท์ 044-666-579

**ภาคผนวก**

**คู่มือสำหรับประชาชน**

**งานที่ให้บริการ การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน**

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง**

**ขอบเขตการให้บริการ**

**สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

1. สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

โทรศัพท์ 044 – 666 -579 (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

2. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง <http://www.chumsangk.s.go.th>

3. หน้าเพจ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

**ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ**

**ขั้นตอน หน่วยงานผู้รับผิดชอบ**

1. ประชาชนยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่ 1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

(ระยะเวลา 1 นาที)

2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริง 2. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

เรื่องราวร้องทุกข์

(ระยะเวลา 10 วัน/ราย)

3. เจ้าหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหาร 3. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

(ระยะเวลา 2 วัน/ราย)

4. ผู้บริหารพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และสั่งการ 4. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

(ระยะเวลา 2 วัน/ราย)

5. เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ 4. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

(ระยะเวลา 2 วัน/ราย)

**ระยะเวลา**

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 15 วัน/ราย

**รายการเอกสารหลักฐานประกอบ**

**เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้**

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 1 ฉบับ
2. เนาทะเบียนบ้าน จำนวน ๑ ฉบับ
3. ภาพประกอบ และหลักฐานอื่นๆ (ถ้ามี)

**ค่าธรรมเนียม**

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

**การรับเรื่องร้องเรียน**

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง โทรศัพท์ 044 – 666 - 579

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียน**

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

และร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

2. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

<http://www.chumsangk.s.go.th>

ยุติ ไม่ยุติ

3. ร้องเรียนผ่าน Facebook

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

4. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044 – 666 - 579

สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

**แบบฟอร์มคำร้องทุกข์และร้องเรียน**

เขียนที่...............................................

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

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

ข้าพเจ้า................................................................อายุ......................ปี บ้านเลขที่....................หมู่ที่..................บ้าน................................ตำบล.....................................อำเภอ..................................จังหวัด............................................

มีความประสงค์...................................................................................................................................................

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)............................................ผู้ยื่นคำร้อง

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

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

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

(ลงชื่อ)............................................ผู้รับคำร้อง

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

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

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

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

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

หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

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

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

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

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

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

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

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

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

( ) สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.......ฉบับ

( ) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.......ฉบับ

( ) สำเนาเอกสารอื่นๆ จำนวน.......ฉบับ

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

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียนร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับผู้ยื่นคำร้องไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสารให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน 15 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับคำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ทางโทรศัพท์หมายเลข 044 – 666- 579 ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ...........................................ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ..............................................เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

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

หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง...................................... วันที่.........เดือน.................................พ.ศ....................

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

( ) สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.......ฉบับ

( ) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.......ฉบับ

( ) สำเนาเอกสารอื่นๆ จำนวน.......ฉบับ

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

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียนร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับผู้ยื่นคำร้องไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสารให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน 15 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับคำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ทางโทรศัพท์หมายเลข 044 – 666- 579 ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ...........................................ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ..............................................เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

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

หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง...................................... วันที่.........เดือน.................................พ.ศ. ...................