**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

**............................................................**

 

**องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**

**สายด่วนร้องทุกข์ / ร้องเรียน ๐๔๒-๔๔๕๑๑๔**

**คำนำ**

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนตลอดจนกระบวนการในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ ทั้งนี้เริ่มตั้งแต่แจ้งช่องทางการรับเรื่องร้องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนมายังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ ตลอดจนกระบวนการขั้นตอนในการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาให้กับประชาชนผู้ร้องเรียนได้อย่างตรงจุด

 ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ

**สารบัญ**

เรื่อง หน้า

หลักการและเหตุผล ๑

การจัดตั้งศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน ๑

สถานที่ตั้ง ๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑

วัตถุประสงค์ ๑

คำจำกัดความ ๒

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ ร้องเรียน ๒

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ ร้องเรียน ๓

ข้อร้องเรียน ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๓

ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ๔

การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ๔

การบันทึกข้อร้องเรียน ๕

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๕

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน ๕

มาตรฐานงาน ๕

จัดทำโดย ๖

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ๗

แบบฟอร์ม ๘

-๑-

**๑.หลักการและเหตุผล**

 พระราชกฤษฎีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

**๒.การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ**

 ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นโดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาปัญหาด้านต่าง ๆ ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชน

**๓.สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๒-๔๔๕๑๑๔

**๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาด้านต่าง ๆ ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชน

**๕.วัตถุประสงค์**

 ๑.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ๒.เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

 / ๖.คำจำกัดความ...

-๒-

**๖.คำจำกัดความ**

 “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ

 “การจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน” หมายถึง การจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

 “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องทุกข์ ร้องเรียน กการให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

 “เจ้าหน้าที่” หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ

**๗.หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ ร้องเรียน**

 ๑.เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ ในเรื่องดังต่อไปนี้

 ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

 ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

 ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

 ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

 ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

 ๒.เรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

 ๓.การใช้บริการร้องทุกข์ ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

 /๘.วิธีการ...

-๓-

**๘.วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ ร้องเรียน**

 ๑.ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

 (๑) วัน เดือน ปี

 (๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน

 (๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือนร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่านยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

 (๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่อาจไม่รับพิจารณา

 ๑.คำร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

 ๒.คำร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

 ๓.คำร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

**๙.ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น**

 -ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

 -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

 -การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**๑๐.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของหน่วยงาน

 /๑๐.๑ จัดตั้ง

-๔-

 ๑๐.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของหน่วยงาน

 ๑๐.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

 ๑๐.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**๑๑.ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ**

 ๑.ติดต่อด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ

 ๒.ทำเป็นหนังสือ

 ๓.โทรศัพท์ ๐๔๒-๔๔๕๑๑๔

 ๔.เวปไซต์ [www.bandua.go.th](http://www.bandua.go.th)

**๑๒.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้ | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านเวปไซต์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ [www.bandua.go.th](http://www.bandua.go.th) | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์๐๔๒-๔๔๕๑๑๔ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |

 /๑๓.การบันทึก...

-๕-

**๑๓.การบันทึกข้อร้องเรียน**

 ๑๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

 ๑๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องทุกข์ ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

**๑๔.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน**

 -กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

 -ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย น้ำประปาไม่ไหล เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการส่วนงานที่รับผิดชอบ หากเป็นเรื่องเร่งด่วนอาจรายงานด้วยวาจาก่อนเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้อย่างทันท่วงที

 -ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

 -ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**๑๕.ติดตามการแก้ไขข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน**

 ให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการตรวจสอบข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนให้ทราบภายใจ ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๖.มาตรฐานงาน**

 -กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน จากช่องทางการร้องทุกข์ ร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย เวปไซต์ โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

 /๑๗.จัดทำโดย...

-๖-

**๑๗.จัดทำโดย**

 ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

 -โทรศัพท์ ๐๔๒-๔๔๕๑๑๔

 -www.bandua.go.th

-๗-

**ขั้นตอนการร้องทุกข์/ร้องเรียน**

**ผู้ร้องเรียน**

**ยื่นคำร้อง**

**รวมระยะเวลา**

**รวมระยะเวลา**

 **5 วัน ชั่วโมง**

 **5 วัน ชั่วโมง**

**เจ้าหน้าที่พิจารณา**

**แจ้งผลการการดำเนินงาน**

-๘-

**แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ ร้องเรียน**

 เขียนที่…………………………………………………………

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ

 ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).................................................................................................

อยู่บ้านเลขที่.....................หมู่ที่.............บ้าน.............................................ตำบล..............................................

อำเภอ...........................................................จังหวัด..........................................โทรศัพท์.................................

 ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

 ดังนั้น ข้าพเจ้า จึงใคร่ขอร้องทุกข์ ร้องเรียน มายังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

 พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาดังนี้

๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....................ฉบับ

๒.สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน...................ฉบับ

๓.บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน................ฉบับ

๔.เอกสารอื่น ๆ (ระบุ)..........................................................................................................................................

(ลงชื่อ)................................................................ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ลงชื่อ)..............................................................ผู้รับเรื่อง

 ( ) ( )