

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

**องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน**

หมู่ 10 ตำบลช่องด่าน อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี 71160

โทรศัพท์ 034 – 603815 โทรสาร 034 – 603815

www.chongdan.go.th/helping

**คำนำ**

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์/(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตองสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน

มกราคม 2563

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล 1

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน 1

สถานที่ตั้ง 1

หน้าที่ความรับผิดชอบ 1

วัตถุประสงค์ 1

คำจำกัดความ 1

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 3

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างต่าง ๆ 4

การบันทึกข้อร้องเรียน 4

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน 5

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน 5

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน 5

มาตรฐานงาน 5

แบบฟอร์ม 5

จัดทำโดย 5

**ภาคผนวก**

- ใบรับแจ้งคำร้องทั่วไป

1

**1. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มคาในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

**2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน**

1. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง

(ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 มาตรา 69/1

1. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านที่ดี พ.ศ. 2546

มาตรา 52 และมาตรา 41

**3. สถานที่ตั้ง**

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน

เลขที่ - หมู่ 10

ตำบลช่องด่าน อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี 71160

**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**5.วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**6. คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง

และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ช่องด่าน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายความว่า มีความหมายครอบคลุมถึงการการจัดการในเรื่องข้อ

ร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การ

สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อด้วยตนเอง

ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว๊บไซด์ / Face Book / E-mail

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

2

ข้อร้องเรียน หมายความว่า แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

-ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้อง

ขอข้อมูล

-การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ

หน่วยงาน

-การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

เป็นต้น

3

**7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

1.ร้องเรียนด้วยตนเอง

2.ร้องเรียนทางโทรศัพท์

034- 603815

3.ร้องเรียนทาง Face book

4.ร้องเรียนทางเว็ปไซด์

www.chongdan.go.th/helping

แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ทราบ

แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ทราบ

แจ้งผลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ยุติเรื่อง

แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ทราบ

ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

4

**8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

9.1 จัดตั้งศูนย์จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**1.กรอกแบบฟอร์มคำร้อง**

ผู้รับผิดชอบ เจ้าพนักงานธุรการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ได้

**2.พิจารณาคำร้องเรียน**

ผู้รับผิดชอบ หัวหน้าสำนักปลัด

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน

**3.แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์**

ผู้รับผิดชอบ 1. หัวหน้าสำนักปลัด

2. ผู้อำนวยการกองคลัง

3. ผู้อำนวยการกองช่าง

4. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

5. ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร

6. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

7. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

8. นิติกร

**9.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ช่องทาง | ความถี่ในการ  ตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ  รับข้อร้องเรียน  เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
| 1.ร้องเรียนด้วยตนเอง  ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ | ทุกครั้งที่มีเรื่องร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| 2.ร้องเรียนทางโทรศัพท์  034- 00000 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| 3.ร้องเรียนทาง Face book | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| 4.ร้องเรียนทางเว็ปไซต์  www.chongdan | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |

**5**

**10.การบันทึกข้อร้องเรียน**

10.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

10.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**12. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**13. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ทราบ**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ทราบทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**14. มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด**

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/Face Book/เว็ปไซด์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

**15. แบบฟอร์ม**

- แบบฟอร์มใบคำร้องทั่วไป

6

**16. จัดทำโดย**

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน

องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน

หมู่ 10 ตำบลช่องด่าน อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี 71160

- เบอร์โทรศัพท์ 034 - 603815 เบอร์โทรสาร 034 - 63815

-เว็บไซด์ www.chongdan.go.th/helping

7

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน

**แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**เขียนที่......................................**

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

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

**เรื่อง.................................................**

**เรียน นายกเทศมนตรีเมืองศิลา**

**ข้าพเจ้า...................................... นามสกุล.............................. อายุ..........ปี อยู่บ้านเลขที่.............. หมู่ที่............ ตำบล...................อำเภอ....................... จังหวัด..................... เบอร์โทรศัพท์..............................**

**มีความประสงค์ร้องเรียน.....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................**

**จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา**

**ลงชื่อ…………………………………………..ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**(.........................................................)**