**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**เรื่องร้องเรียน**

****

**องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว**

 **อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี**

**คำนำ**

 คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าวฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนว ทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน พฤติกรรมพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ใน สังกัดที่มีพฤติกรรม ประพฤติ ปฏิบัติผิดปกติ หรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม การจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึง จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล ๑

การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ๑

สถานที่ตั้ง ๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑

วัตถุประสงค์ ๑

คำจำกัดความ ๒

แผนผังกระบวนการเรื่องร้องเรียน (สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล) ๓

แผนผังกระบวนการเรื่องร้องเรียนช่องทางงานตรวจสอบภายใน ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๕

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ๕

การบันทึกข้อร้องเรียน 5

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน 6

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน 6

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน 6

มาตรฐานงาน 6

จัดทำโดย 6

**ภาคผนวก ๗**

แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ๘

-1-

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว**

**หลักการและเหตุผล**

 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน**

 เพื่อให้การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่ กับการพัฒนาคุณภาพการบริการ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่ เกี่ยวกับบุคคล หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ ณ 222 หมู่ 2 บ้านวังฮาง ตำบลสร้อยพร้าว อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี โทรศัพท์ 042-180806 อีเมล์ soiphrao.222@gmail.com

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

**วัตถุประสงค์**

 ๑. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว ได้ดำเนินการ จัดทำกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับ การจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

 ๓. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานใน การรับเรื่องราวร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

 -2-

**คำจำกัดความ**

 “ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

 “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

 “เรื่องร้องเรียน”หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือ ปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม

 “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูลต่างๆ

 “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนเท่ใส่กล่องข้อความ/ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์เป็นต้น

**ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

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

-3-

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์**

**ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์**

Web site (งานธรุการ) กล่องร้องเรียน หนังสือร้องเรียน

(หนังสือลับ/หนังสือภายนอก/หนังสือภายใน

งานธุรการรับ สน.ปลัด

เรื่องร้องเรียน

แยกเรื่อง

คณะกรรมการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานดำเนินการ

แจ้งผลการดำเนินการ

ตั้งคณะกรรมการ

สืบสวน

สอบสวนความผิด

ตรวจสอบข้อเท็จจริง

มีมูล

ไม่มีมูล

ไม่ผิด

แจ้งผลดำเนินการ

รายงานต่อนายก

ดำเนินการทางวินัย

แจ้งผลดำเนินการ

รายงานผลต่อนายก

ตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามความผิดวินัย

รายงานผลต่อนายก

รายงานผลต่อนายก

แจ้งผลดำเนินการ

ผิด

 -4-

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์**

มีมูล

ไม่มีมูล

ไม่ผิด

รายงานผลต่อนายก

แจ้งผลดำเนินการ

แจ้งผลดำเนินการ

รายงานผลต่อนายก

รายงานผลต่อนายก

แจ้งผลดำเนินการ

รายงานต่อนายก

ดำเนินการทางวินัย

ตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามความผิดวินัย

ตรวจสอบข้อเท็จจริง

สอบสวนความผิด

ตั้งคณะกรรมการ

สืบสวน

แจ้งผลการดำเนินการ

หน่วยงานดำเนินการ

แยกเรื่อง

เรื่องทั่วไป

นายกรับเรื่อง

Web site (สายตรงนายก) หนังสือร้องเรียน

(หนังสือลับ/หนังสือภายนอก/หนังสือภายใน

**ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์**

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผิด

 -5-

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 - แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

 - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน และผู้รับบริการ

 - จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

 - แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าวเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ**

 ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานโดย สายตรงถึงอธิการ หรือจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สายตรง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนโดยการส่งเอ กาสารที่กล่องรับเรื่อง ร้องเรียน | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ เฟสบุ๊ค ไลน์ และเว็บไซค์ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |

**การบันทึกเรื่องร้องเรียน**

 - กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

 - ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

 -6-

**การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ**

 - กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้

 ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

 - เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น

 ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ

 เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่

 เกี่ยวข้อง

 - เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสใน

 การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่อง

 ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้

 ร้องเรียนทราบ

 - เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว ให้

 ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไข

 ปัญหาต่อไป

**การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

 ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ต่อไป

**การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

 - รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนิน การเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

 - สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

**มาตรฐานงาน**

 การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

**แบบฟอร์ม**

 แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

**จัดทำโดย**

 คณะกรรมการเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

 - หมายเลขโทรศัพท์ ๐42 -180806

 - อีเมล์ soiphrao.222@gmail.com

 - เว็บไซต์ <http://soiphrao.wordpress.com>

 - เฟสบุ๊ค อบต.สร้อยพร้าว หนองหาน

 -7-

 **ภาคผนวก**

 **-8-**

**แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป**

 เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

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

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

เรียน ……………………………………………………………

 ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..............................................................................................อายุ.............ปี อยู่บ้านเลขที่....................หมู่ที่................บ้าน.............................ตำบล ......................อำเภอ……………………

จังหวัด .............................ขอ.ยื่นคำร้องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าวดังต่อไปนี้

 เนื่องจาก.................……………………………………………………………....................................................... ..........................................................................................................................................................................

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

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

 ขอแสดงความนับถือ

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

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

 หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้..................................................

----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ความเห็นของปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

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

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

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

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

 ตำแหน่ง...................................................................

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

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

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

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

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

 ตำแหน่ง................................................................



 **แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ (สายตรงนายก)**

**องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว**

 .

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

**ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์**

Web site (สายตรงนายก) หนังสือร้องเรียน

(หนังสือลับ/หนังสือภายนอก/หนังสือภายใน

นายกรับเรื่อง

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แยกเรื่อง

เรื่องร้องเรียน

หน่วยงานดำเนินการ

ตั้งคณะกรรมการ

สืบสวน

แจ้งผลการดำเนินการ

มีมูล

ตรวจสอบข้อเท็จจริง

สอบสวนความผิด

ไม่ผิด

ไม่มีมูล

ผิด

แจ้งผลดำเนินการ

รายงานต่อนายก

ดำเนินการทางวินัย

ตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามความผิดวินัย

รายงานผลต่อนายก

แจ้งผลดำเนินการ

แจ้งผลดำเนินการ

รายงานผลต่อนายก

รายงานผลต่อนายก



 **แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ (งานธุรการ สน.ปลัด)**

**องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว**

**ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์**

Web site (งานธรุการ) กล่องร้องเรียน หนังสือร้องเรียน

(หนังสือลับ/หนังสือภายนอก/หนังสือภายใน

งานธุรการรับ สน.ปลัด

คณะกรรมการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แยกเรื่อง

เรื่องร้องเรียน

หน่วยงานดำเนินการ

ตั้งคณะกรรมการ

สืบสวน

แจ้งผลการดำเนินการ

มีมูล

ตรวจสอบข้อเท็จจริง

สอบสวนความผิด

ผิด

ไม่ผิด

ไม่มีมูล

รายงานต่อนายก

ดำเนินการทางวินัย

ตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามความผิดวินัย

รายงานผลต่อนายก

แจ้งผลดำเนินการ

แจ้งผลดำเนินการ

รายงานผลต่อนายก

รายงานผลต่อนายก

แจ้งผลดำเนินการ