**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

**ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

**องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว**

**อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**คำนำ**

 คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านลำนาว ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 **ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

 **องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว**

**คู่มือการปฏิบัติงานรับร้องทุกข์/ร้องเรียน**

**ศูนย์รับร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว**

**๑. หลักการและเหตุผล**

 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว**

 เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาวจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**๓. สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว ตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**๕. วัตถุประสงค์**

 ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**๖. คำจำกัดความ**

 “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว

 “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

 “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

 “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

**๗. ช่องทางการให้บริการ**

 **สถานที่ให้บริการ**  - ศูนย์รับเรื่องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว

 - โทรศัพท์หมายเลข ๐๗๕๓๗๑๓๑๘ ต่อ ๑๔

 - เว็บไซต์ อบต.บ้านลำนาว www.banlamnow.go.th

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

**๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว

www.banlamnow.go.th

รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

 ๐๗๕๓๗๑๓๑๘ ต่อ ๑๑

รอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่ตรวจสอบ/บันทึกเสนอผู้บริหาร

ยุติ / ไม่ยุติ

แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

การให้บริการตั้งแต่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จนแจ้งผลให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ
ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๗ วัน

**๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

 ๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

 ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

 ๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**๑๕. มาตรฐานงาน**

 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

| **ขั้นตอนที่** | **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** | **รายละเอียดงาน** | **มาตรฐาน/ คุณภาพงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **๑** | รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนมาติดต่อ ผ่านช่องทาง๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์  อบต.บ้านลำนาว www.banlamnow.go.th๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์  หมายเลข ๐๗๕๓๗๑๓๑๘  ต่อ ๑๑ | การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรม  | งานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |
| **๒** | ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง | วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้วส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ | การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม  | งานเรื่องร้องทุก/ร้องเรียน |
| **๔** | รอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่ตรวจสอบ/บันทึกเสนอผู้บริหาร | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และทำบันทึกเสนอผู้บริหาร | การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรม การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ | เจ้าหน้าที่งานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง |
| **๕** | แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน | แจ้งผลการดำเนินการ/ผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบ  | เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน  | งานเรื่องร้องทุก/ร้องเรียน |
| **๖** | รายงานผลการดำเนินการ | เมื่อสิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ | การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา รวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้ | งานเรื่องร้องทุก/ร้องเรียน |

**๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน**

 ๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

 ๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

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

 ๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

 ๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การจัดการขยะมูลฝอย กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 ๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

 ๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์**

 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบต่อไป

**๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

 ๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

 ๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

**ภาคผนวก**