**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์**

****

**องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิง**

**อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี**

**คำนำ**

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองานิง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเป็นไปตามหลักธรรมภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์เเละวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหา หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางการติดต่อ แจ้งข้อร้องเรียน การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการการข้อร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.คลองมานิง

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล 1

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ 1

นิยามคำศัพท์ 2

วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ 2

หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิง 3

ขอบเขต 3

คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ 3

ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ 4

การจัดทำสถิติรบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 4

ประเภทของการจัดการกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 4

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**1. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้ กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่ต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับ การติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือค่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่สามารถติดต่อสอบถามหรือ ขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยเครือข่าย สารสนเทศ ดังกล่าว และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการ ที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบด้วย นอกจากนี้มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๑๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับ คำร้องไปยังผู้ร้องทุกข์ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

**๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิงใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิงมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองมานิงทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**/3. นิยามคำ...**

**-2-**

**๓. นิยามคำศัพท์**

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงาน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับอบต.คลองมานิง

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในอบต.คลองมานิง ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐและประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือผู้ที่มาใช้บริการของอบต.คลองมานิง

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบล คลองมานิง

“การจัดการข้อร้องเรียน” ความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิงผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อ” ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเองร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์

“ข้อร้องเรียน” แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม/ ร้องขอข้อมูล/การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน เป็นต้น

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖ : ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้ความหมาย

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน (๒๕๕๓ : ๑-๒) ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

(๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

**4. วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เพื่อใช้ศูนย์รวมในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิง

**5. หน้าที่ของ...**

**-3-**

**5. หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑.จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยเปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่องทางต่างๆ

๒.เป็นศูนย์กลางต่างๆในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำการเสนอข้อเสนอแนะต่างๆไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓.ประสานงาน ส่งเรื่องที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔.รวบรวมและจัดทำรายงานผลการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์นำเสนอผู้บริหาร

๕.เผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.คลองมานิง

๖.แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.คลองมานิง

รับเรื่องร้องทุกข์

- ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้า ถนน และประปา

- ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้ สวนสาธารณะ น้าท่วม คูคลอง สะพาน การจราจร อาคาร เหตุราคาญ เสียง

- ด้านจัดเก็บภาษี

- ด้านการให้บริการ

๗.รับเรื่องราวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๘.รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย อาชญากรรม ปัญหาความรุนแรงในครอบครัวปัญหายาเสพติด ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป

**6. ขอบเขต**

คู่มือนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องขอความช่วยเหลือต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิง และเจ้าหน้าผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิง รวมถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ คำสั่งแนวทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย

**๗. คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์**

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิงได้มอบหมายตามคำสั่ง อบต.คลองมานิง ที่ 030/๒๕๕9 ลงวันที่ 18 กันยายน ๒๕๕9 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยแต่งตั้งบุคลากรในสังกัดเป็นคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์ฯ ดังนี้

1. คณะกรรมการ ประกอบด้วย

1. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิง ประธานกรรมการ

2. หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วน กรรมการ

3. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กรรมการ/เลขานุการ

/โดยให้คณะ..

-4-

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

2. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ประกอบด้วย

1. เจ้าพนักงานธุรการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิง

2. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิง

3. ลูกจ้างทั่วไปสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิง

โดยมีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**๘.ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถ ขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ที่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิง

๒. ทางหมายเลขโทรศัพท์ 073 - 461379

๓. ทางเว็ปไซต์ อบต.คลองมานิง www.klongmaning.go.th/ สายตรงนายก/ร้องเรียน

๔. ตู้แสดงความคิดเห็น (ตู้แดง) ของอบต.คลองมานิงหน้าที่ทำการ อบต.คลองมานิง ม.1

5. ทางไปรษณีย์ ถึงที่ทำการอบต.คลองมานิง หมู่ที่ 1 ตำบลคลองมานิง อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ปน 94000

**๙.การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์**

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมานิงได้กำหนดให้มีการจัดทำทะเบียนคุมและรวบรวมข้อมูล การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยให้รายงานผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ใน รอบปีงบประมาณ เพื่อนามาประเมินผลการดำเนินงาน ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

**๑๐.ประเภทของการจัดการกระบวนการ**

ประเภทของการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

- กระบวนการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ อบต.คลองมานิง

- กระบวนการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของอบต.คลองมานิง

-5-

**11. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑.เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน จากช่องทางต่างๆ เช่นทางโทรศัพท์ แบบฟอร์ม เว็ปไซต์ฯลฯ จะทำการบันทึกลงในสมุดทะเบียนการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.กรอกแบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๔.เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา

๕.หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

6.เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์รายงานสรุปผลการดำเนินงานส่งคณะผู้บริหารในรอบปีงบประมาณ นั้นๆ

**11.แผนผังขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.คลองมานิง**

**ขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ประชาชนเขียนคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

รับเรื่องตรวจสอบ/บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา

หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการบรรเทาความเดือดร้อน

**- สำนักงานปลัด**

**- กองคลัง**

**- กองช่าง**

**- กองการศึกษาฯ**

รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา

แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

สรุปผลการดำเนินงานศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปี