

**คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการ**

**เรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแส**

**ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**ของ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท**

**อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา**

**คำนำ**

 คู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

**บทที่ 1 บทนำ**

หลักการและเหตุผล 1

 วัตถุประสงค์ 1

 การจัดตั้ง 1

 ขอบเขต 2

 สถานที่ตั้ง 2

 หน้าที่ความรับผิดชอบ 2

**บทที่ 2 ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

 คำจำกัดความ 3

 ระยะเวลาเปิดให้บริการ 3

**บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน 4

**บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ 5

 การบันทึกข้อร้องเรียน 6

 การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน 6

 ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน 6

 การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ 6

 มาตรฐานงาน 6

 ภาคผนวก 7

* แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

**บทที่ 1 บทนำ**

**1. หลักการและเหตุผล**

 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอย่างที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

**2. วัตถุประสงค์**

 1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลื่อให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

 2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท มีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

 4. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท ทราบกระบวนการ

 5. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**3. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท**

 เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิด ชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือนร้อนจากการร้องเรียน

 / 4. ขอบเขต ....................................

-2-

**4. ขอบเขต**

 1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

 2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ

 3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย ,ขออนุมัติ / อนุญาต , ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส

 4. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

 5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

 - กรณีขออนุมัติ / อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1 – 2 วัน

 - กรณีขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท จะให้ข้อมูลขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

 - กรณีขออนุมัติ / อนุญาต , ร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท เบอร์โทรศัพท์ 044 – 756601 ต่อ 1

**5. สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ที่ หมู่ 3 สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

**6. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**บทที่ 2**

**ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

**1. คำจำกัดความ**

 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 - ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

 1. หน่วยงานของรัฐ ได้แก่กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใด ในลักษระเดียวกัน

 2. เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงาน ให้แก่หน่วยงานของรัฐ

 - บุคคล / หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

 - ผู้ให้บริการตลาดลางทางอิเล็กทรอนิกส์

 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

 - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

 - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน / หมู่บ้านเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท

 - การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

 - ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

 - ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช่ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Face Book / Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

 - เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 - ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

 - คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องทุกข์ / ร้องเรียน หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

 - การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

**2. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้น วันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น

**บทที่ 3**

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

**1. ร้องเรียนด้วยตนเอง**

**รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

**2. ร้องเรียนผ่านเว็ปไซต์ อบต.เมืองนาท**

 **http:// www.muangnat.go.th**

**ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง**

**4. ร้องเรียนทาง Facebook**

**3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044-756601**

**แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราว**

**ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท**

**(15 วัน)**

**5. ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความคิดเห็น**

**6. Email ของหน่วยงาน**

 **Obt.muangnat@hotmail.com**

**สิ้นสุดการดำเนินการ**

**รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ**

**ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องทุกข์ /ร้องเรียน ทราบ**

**ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน**

**บทที่ 4**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน

 1. จัดตั้งศูนย์จุดรับ เรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

 2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องรายร้องเรียน ร้องทุกข์

 3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**2. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่าน กล่องรับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์[www.muangnat.go.th](http://www.muangnat.go.th) | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางเฟชบุ๊ค[https://www”facebook.com/muangnat](https://www) | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์044-765601 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนช่องทาง E-Mailobt.muangnat@hotmail.com | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |

-6-

**3. การบันทึกข้อร้องเรียน**

 3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

 3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

**4. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ**

 4.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

 4.2 ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 4.3 ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

 4.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**5. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**6. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

 6.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

 6.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

**7. มาตรฐานงาน**

 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

**ภาคผนวก**