**คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์**

****

**เทศบาลตำบลม่วงยาย**

**อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย**

**คำนำ**

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลม่วงยาย อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

 เทศบาลตำบลม่วงยาย

 อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล 1

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ 1

สถานที่ตั้ง 1

หน้าที่ความรับผิดชอบ 1

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 1

คำจำกัดความ 1

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ 3

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4

การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ 4

การบันทึกข้อร้องเรียน 4

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน 4

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน 5

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน 5

มาตรฐานงาน 5

แบบฟอร์ม 5

จัดทำโดย 5

**ภาคผนวก**

-แบบฟอร์มการ ร้องเรียน / ร้องทุกข์

-คำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

-1-

**คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**1.หลักการและเหตุผล**

 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

**2.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์**

เพื่อเป็นการจัดตั้ง ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลม่วงยาย ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**3.สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ 180 หมู่ที่ 3 เทศบาลตำบลม่วงยาย ตำบลม่วงยาย อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

**4.หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**5.วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ**

 1.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 2.เพื่อให้มีความชัดเจนมั่นใจได้ว่ามีการปฏิบัติตามขั้นตอนระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**6.คำจำกัดความ**

 ผู้รับบริการ - ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลม่วงยาย

การจัดการข้อร้องเรียน -มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

/ ผู้ร้องเรียน...

-2-

ผู้ร้องเรียน - ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลม่วงยายผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ -ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ

ร้องทุกข์ ด้วย ตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/เฟสบุ๊ค/ไลน์/แอปพลิเคชั่น

เจ้าหน้าที่ -เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ -แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

 -ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

 -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

 -การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

 -การร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ตามอำนาจหน้าที่

/ **7. แผนผัง**...

-3-

**7.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

****

**/8. ขั้นตอน**...

-4-

**8.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

8.1 จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

8.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

8.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลม่วงยาย เรื่องการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**9.การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลม่วงยาย | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ | - |
| หนังสือ/จดหมาย | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์053-608000-1 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.tambonmuangyai.go.th [www.facebook.com/เทศบาลตำบลม่วงยาย](http://www.facebook.com/%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B8%95%E0%B8%B3%E0%B8%9A%E0%B8%A5%E0%B8%A1%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%87%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B8%A2)ไลน์ เทศบาลตำบลม่วงยายแอปพลิเคชั่น เทศบาลตำบลม่วงยายสายตรง นายกเทศมนตรี  | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | - |

**10.การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์**

 กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

**11.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

 -กรณีเป็นการข้อข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

 -ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขอหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับขั้น

/ข้อร้องเรียน...

-5-

 -ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลม่วงยายให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีผลกระทบต่อหน่วยงานเช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งในในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับขั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

-ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยว ที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ตามอำนาจหน้าที่ ให้

ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามอำนาจหน้าที่ /สำนักปลัด/กองช่าง/กองสาธารณะสุข/กองศึกษาเป็นต้น

**12.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 7 - 15 วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**13.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

 รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

**14.มาตรฐานงาน**

 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

 -กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์/ไลน์/แอปพลิเคชั่น/ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 7 – 15 วัน

**15.แบบฟอร์ม**

-แบบฟอร์มการร้องเรียน / ร้องทุกข์

**16.จัดทำโดย**

 ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลม่วงยาย ตำบลม่วงยาย อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

เบอร์โทรศัพท์ : 053-608001-1

เว็บไซต์ : [www.tambonmuangyai.go.th](http://www.tambonmuangyai.go.th)

Face Book : https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลม่วงยาย

**ภาคผนวก**