**คำนำ**

 คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิดลฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

 องค์การบริหารส่วนตำบลลิดล

 ตุลาคม 2560

**๑.หลักการและเหตุผล**

 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

 ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลลิดล หมู่ที่ ๔ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษากับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

 ๑. เพื่อให้การปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือ มีขั้นตอน/กระยวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖.คำจำกัดความ

 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังองค์การบริหารส่วนตำบล ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่นติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ /เว็บไซต์

 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภทต่าง เช่น

 -ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

 -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

 -การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์**

ประชาชนเขียนคำร้อง

แจ้งเหตุ/ร้องทุกข์

หัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบแจ้งเจ้าหน้าที่

ดำเนินการปฏิบัติการบรรเทาความเดือดร้อน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์

ระยะเวลาดำเนินการ

ภายใน ๗ วัน

แจ้งผลการดำเนินการแก่ประชาชน

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

 ๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

 8.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

 8.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลลิดล

9. การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

 ๙.๑ กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

 -บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลิดลเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้น ไว้พิจารณาก็ได้

 9.2 กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

 ๑) ชื่อ – สกุล ของ ผู้ร้องเรียน

 ๒) ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ ของผู้ร้องเรียน

 ๓) วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ

 4) มีลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

10**ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน**

 1.ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลิดล

 2. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.ลิดล ตำบลลิดล อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา 95160

 3. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ 0-7337-6770

 4. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Web site : http//lidol.go.th

**การร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางอินเตอร์เน็ต**

**เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

 กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น ถ้าท่านยอมรับเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้น ให้คลิกที่ปุ่มส่งเรื่องร้องเรียน ข้างล่างนี้