**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์**

**ศูนย์ดำรงธรรม กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด.**

 **กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110**

**โทร 0 7577 3296**

**คำนำ**

 คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

**ศูนย์ดำรงธรรม กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด.**

 **กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110**

**โทร 0 7577 3296**

- หน้าที่ ๒ -

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล ๓

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. ๓

สถานที่ตั้ง ๓

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๓

วัตถุประสงค์ ๓

คำจำกัดความ ๔

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๕

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๖

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ๖

การบันทึกข้อร้องเรียน ๗

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๗

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน ๙

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๙

มาตรฐานงาน ๙

แบบฟอร์ม ๙

จัดทำโดย ๙

ภาคผนวก

 (ร้องเรียนด้วยตนเองให้กรอกแบบฟอร์ม)

- ใบคำร้องทั่วไป ๑๐

 (ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด.)

- ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์ ๑๒

 (ร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้โทรมายังหมายเลข 0 7577 3296 )

- ใบคำร้องทั่วไป ๑๓

 - คำสั่ง กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด.ฯ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. ๑๔

- หน้าที่ ๓ -

**๑. หลักการและเหตุผล**

 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด.**

 ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานให้ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรม บช.ตชด. จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**๓. สถานที่ตั้ง**

 ที่อยู่ ณ กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**๕. วัตถุประสงค์**

 ๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

- หน้าที่ ๔ -

 **๗. คำจำกัดความ**

 ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ

 ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน

 ชุมชนเขต กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด.

 การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน

 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอ

 ข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม

 กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์

 ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น

 /การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับ = ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย

ข้อร้องเรียน ตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

 - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอ

 ข้อมูล

 - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ

 หน่วยงาน

 - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อ

 จัดจ้าง เป็นต้น

- หน้าที่ ๕ -

**๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

- หน้าที่ ๖ -

**๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 **การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

 ๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 ๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

 ๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ****ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการ****รับข้อร้องเรียน เพื่อ****ประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด.  | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด.  | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์0 7577 3296  | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |

- หน้าที่ ๗ -

**๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน**

 ๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน

ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

 ๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึก

ข้อร้องเรียน

**๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

 - กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

 - ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 - ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของ กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. ให้ดำเนินการประสานงาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

 - ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของ กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

 - ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจาณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรม กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. ทราบ**

 - รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ทราบทุกสัปดาห์

- หน้าที่ ๘ -

 - รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**๑๕. มาตรฐานงาน**

 **การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

 - กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย /

เว็บไซต์ / โทรศัพท์ ให้ศูนย์ดำรงธรรม กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

 **๑๖. แบบฟอร์ม**

 - แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

 **๑๗. จัดทำโดย**

 ศูนย์ดำรงธรรม กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

 เบอร์โทรศัพท์ ๐ 7577 3230 เว็บไซต์ http://bpptr8.go.th

- หน้าที่ ๙ -

**ภาคผนวก**

- หน้าที่ ๑๐ -

ใบคำร้องทั่วไป

# เขียนที่ กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด.

วันที่…….เดือน…………………..พ.ศ. ๒๕.…..

# **เรียน** ผกก.กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด.

 ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)………………..….……..นามสกุล……………………………………….…

อายุ….…..ปี อยู่บ้านเลขที่………..…...หมู่ที่……….….ตำบล…….……….……………..อำเภอ……………………………...

จังหวัด…………………………………………..โทรศัพท์………………………………………………………...

 ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก……………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………….....................................................

………………………………………………………………………………………………………….....................................................

 ขอให้ กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. ดำเนินการ ดังนี้

 ๑. ……………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………….................................................

 ๒. ……………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………............................................

 ๓. ……………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………............................................

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

 (ลงชื่อ)……………….……………………….ผู้ยื่นคำร้อง

 (……………………………..……………..)

 ความเห็น คำสั่ง

…………………………………………… ……………………………………………

…………………………………………… ……………………………………………

…………………………………………… ……………………………………………

 ( ) ( )

 รอง ผกก.กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. ผกก.กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด.

- หน้าที่ ๑๑ -

**แผนที่สังเขปแสดงบริเวณที่ได้รับความเดือดร้อน**

|  |
| --- |
|  |

- หน้าที่ ๑๒ -

****

**ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์**

 **๑. เข้าเว็บไซต์** http://bpptr8.go.th/

 **๒. เลือกเมนูหลัก**

 **๓. เมนูด้านขวา เลือกเมนูร้องทุกข์**

 **๔. พิมพ์ชื่อกระทู้ที่ประสงค์จะร้องเรียน (เกี่ยวกับเรื่องใดพอสังเขป)**

 **๕. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์**

 **๖. หากมีหลักฐาน ให้แนบไฟล์ประกอบด้วย**

 **เสร็จแล้วกดปุ่มส่งข้อความ**

- หน้าที่ ๑๓ -

ใบคำร้องทั่วไป (ทางโทรศัพท์)

# เขียนที่ กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด.

วันที่…….เดือน…………………..พ.ศ. ๒๕.…..

# **เรียน** ผกก.กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด.

 ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)………………..….……..นามสกุล……………………………………….…

อายุ….…..ปี อยู่บ้านเลขที่………..…...หมู่ที่……….….ตำบล…….……….……………..อำเภอ……………………………...

จังหวัด…………………………………………..โทรศัพท์………………………………………………………...

 ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก……………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………….....................................................

………………………………………………………………………………………………………….....................................................

 ขอให้ กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. ดำเนินการ ดังนี้

 ๑. ……………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………….................................................

 ๒. ……………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………............................................

 ๓. ……………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………............................................

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

 (ลงชื่อ)……………….……………………….เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

 (……………………………..……………..)

 ความเห็น คำสั่ง

…………………………………………… ……………………………………………

…………………………………………… ……………………………………………

…………………………………………… ……………………………………………

 ( ) ( )

 รอง ผกก.กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด. ผกก.กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด.

- หน้าที่ ๑4 -

คำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กก.8 บก.กฝ.บช.ตชด.