**คู่มือปฏิบัติงาน**

**เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์**

**อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**โทร. 075-755-400**

**https:/www.abtnapho.go.th**

**คำนำ**

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล 1

สถานที่ตั้ง 1

หน้าที่ความรับผิดชอบ 1

วัตถุประสงค์ 1

คำจำกัดความ 1-2

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 2

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ 3

การบันทึกข้อร้องเรียน 3

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน 3

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน 4

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน 4

มาตรฐานงาน 4

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มคำร้อง

**-1-**

**1. หลักการและเหตุผล**

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

**2.สถานที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์**

เลขที่ 290/1 หมู่ 1 ตำบลนาโพธิ์ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

**3. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**4. วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**5. คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ/เอกชน

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อ เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการยังองค์การ บริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์

ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ

ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**-2-**

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/FaceBook/ตู้รับเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลข่าวสาร

- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริหารของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1.ร้องเรียนด้วยตนเอง

- ที่ทำการสำนักงาน อบต.นาโพธิ์

- ตู้รับเรื่องร้องเรียน

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

2.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

- www.abtnapho.go.th

มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่อง

3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

- 075-755-400

4. ร้องเรียนทาง Facebook

เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ออกตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา

รายงานผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทราบใน 15 วัน

**-3-**

**7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

7.1 รับเรื่องราวการร้องเรียน/การร้องทุกข์

9.2 แจ้งผู้รับผิดชอบ/มอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

9.3 แจ้งผลดำเนินการ/รายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบภายในกำหนด

**8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจ**  **สอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  (075-775-400) | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง (FaceBook) | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียน (ตู้รับเรื่องร้องเรียน) | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |

**9. การบันทึกข้อร้องเรียน**

3.1 กรอกแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนบัญชีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**-4-**

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชันเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**11. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**12. มาตรฐานงาน**

**การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/FaceBook/ตู้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและรายงานผลดำเนินการเป็นหนังสือ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

**13. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

* เบอร์โทรศัพท์ 075-755-400
* เบอร์โทรสาร 075-755-402
* เว็บไซต์ [www.abtnapho.go.th](http://www.abtnapho.go.th)

**ภาคผนวก**

**แบบคำร้องเรื่องเรียน/ร้องทุกข์**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

อำเภอทุ่งสง นศ 80110

วันที่.........เดือน.....................พ.ศ................

เรื่อง ………………………………………………………….

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

ข้าพเจ้า..........................................................อายุ................ปี อยู่บ้านเลขที่.................หมู่ที่........ตำบล................................อำเภอ................................จังหวัด..................................โทรศัพท์...................................อาชีพ....................................................................ตำแหน่ง....................................................................................... ถือบัตร.................................................. เลขที่...........................................................................................................ออกโดย.................................................วันออกบัตร...............................บัตรหมดอายุ.............................................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง....................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และยินดีรับผิดชอบทั้งในทางแพ่งและทางอาญาหากข้อร้องเรียนไม่เป็นความจริง

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แก่

๑)...........................................................................................จำนวน................ชุด

๒)...........................................................................................จำนวน................ชุด

๓)...........................................................................................จำนวน................ชุด

4)............................................................................................จำนวน................ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

.............................................

(............................................)

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**



ที่ ลย ๗๑๘๐๑/ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

อำเภอทุ่งสง นศ 80110

วันที่..........เดือน.....................พ.ศ................

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ………………………………………………………

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น ๆ .........................ลงวันที่..............เดือน.....................พ.ศ..................เกี่ยวกับเรื่อง.................................................

........................................................................................................................................................................นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่..............................ลงวันที่..............เดือน............................พ.ศ..........................

และองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ และได้มอบหมายให้

............................................................เบอร์โทรศัพท์.........................................เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ และได้จัดส่งเรื่องให้............................................................เบอร์โทรศัพท์..................................ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย ....................................................................................................................จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

...............................................

(.............................................)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ 075-755400

โทรสาร 075-755402