

**คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**โดย**

**องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี**

**อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู**

**โทร 0 4210 9994**

**คำนำ**

 คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล 1

สถานที่ตั้ง 1

หน้าที่ความรับผิดชอบ 1

วัตถุประสงค์ 1

คำจำกัดความ 1

แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ 1 - 2

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2

การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนเรื่องราวต่างๆ 3

การบันทึกข้อร้องเรียน 3

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน 3

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน 4

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน 4

มาตรฐานงาน 4

จัดทำโดย

แบบฟอร์ม

ภาคผนวก

 -ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์

-1-

**1. หลักการและเหตุผล**

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

**2.สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี หมู่ 7 ตำบลนาสี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

**3. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**4. วัตถุประสงค์**

 1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**5. คำจำกัดความ**

 ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

 การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อ เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

 ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การ ให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

-2-

 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย ตนเองทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)

 เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

 - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

 - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริหารของหน่วยงาน

 - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1.ร้องเรียนด้วยตนเอง

2.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

 อบต.นาสี

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

042-109994

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจข้อเท็จจริง

4. ร้องเรียนทาง Face-book

ยุติ ไม่ยุติ

ยุติแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

ไม่ยุติแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้จังหวัดทราบ

**-3-**

 **7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

9.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

 9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี เพื่อสะดวกในการประสานงาน

**8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง  | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 042-109994 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |

**9. การบันทึกข้อร้องเรียน**

 3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

 3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

 - กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

 - ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชันเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-4-

 - ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**11. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ**

 - รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นากองค์การบริหารส่วนตำบล ทราบทุกสัปดาห์

 - รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**13. มาตรฐานงาน**

 **การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

 - กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

**15. จัดทำโดย**

 องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี หมู่ที่ 7 ตำบลนาสี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270

* เบอร์โทรศัพท์ 042-109994
* เว็บไซต์ www.nasee.go.th

**14. แบบฟอร์ม**

 - แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

**ภาคผนวก**

**คำร้องทั่วไป**

 เขียนที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

 อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270

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

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์.........................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

 ข้าพเจ้า.............................................................................วัน/เดือน/ปีเกิด........................................ เลขบัตรประชาชน............................................................บ้านเลขที่....................หมู่ที่...................ตำบลนาสี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู โทรศัพท์....................................................... มีความประสงค์ที่จะ

 1. ขอความอนุเคราะห์น้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค-บริโภค จำนวน..........................คัน และ

 2. ข้อมูลทั่วไปของ อบต.นาสี/แผนพัฒนาตำบล

 3. ถ่ายสำเนา เอกสาร....................................................................................................

 4. อื่นๆ...........................................................................................................................

 (ลงชื่อ)................................................................ผู้ร้องขอ

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

**เรียน นายก อบต.นาสี**

 เพื่อโปรดทราบ เพื่อโปรดพิจารณา

 ข้อเสนอแนะ.......................................................................................................................................

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

 (ลงชื่อ)..................................................................

 (นางนิยดา จวงโส)

 รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี รักษาราชการแทน

 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

 ............../................./.......................

ความคิดเห็น

( ) อนุมัติ ( ) ไม่อนุมัติ

 (ลงชื่อ)..................................................................

 (นายวิเชียร พูดเพราะ)

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

 ............../................./.........................

**การรายงานผลการปฏิบัติงาน**

หน่วยดำเนินการ สำนักปลัด ดำเนินการแล้ว

 ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ยังไม่ดำเนินการ

แจ้งผลการดำเนินการภายใน.............................วัน

ลงชื่อ......................................................ผู้รายงาน ลงชื่อ................................................ผู้ร้องขอ

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

 ............../................./......................... ............../................./.........................

**คำร้องทั่วไป(ทางโทรศัพท์)**

 เขียนที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

 อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270

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

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์.........................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

 ข้าพเจ้า.............................................................................วัน/เดือน/ปีเกิด........................................ เลขบัตรประชาชน............................................................บ้านเลขที่....................หมู่ที่...................ตำบลนาสี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู โทรศัพท์....................................................... มีความประสงค์ที่จะ

 1. ขอความอนุเคราะห์น้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค-บริโภค จำนวน..........................คัน และ

 2. ข้อมูลทั่วไปของ อบต.นาสี/แผนพัฒนาตำบล

 3. ถ่ายสำเนา เอกสาร....................................................................................................

 4. อื่นๆ...........................................................................................................................

 (ลงชื่อ)................................................................เจ้าหน้าที่.ผู้รับเรื่องฯ

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

**เรียน นายก อบต.นาสี**

 เพื่อโปรดทราบ เพื่อโปรดพิจารณา

 ข้อเสนอแนะ.......................................................................................................................................

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

 (ลงชื่อ)..................................................................

 (นางนิยดา จวงโส)

 รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี รักษาราชการแทน

 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

 ............../................./.......................

ความคิดเห็น

( ) อนุมัติ ( ) ไม่อนุมัติ

 (ลงชื่อ)..................................................................

 (นายวิเชียร พูดเพราะ)

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

 ............../................./.........................

**การรายงานผลการปฏิบัติงาน**

หน่วยดำเนินการ สำนักปลัด ดำเนินการแล้ว

 ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ยังไม่ดำเนินการ

แจ้งผลการดำเนินการภายใน.............................วัน

ลงชื่อ......................................................ผู้รายงาน ลงชื่อ................................................ผู้ร้องขอ

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

 ............../................./......................... ............../................./.........................

**ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารบริหารส่วนตำบลนาสี**



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

 ๑.เข้าเว็บไซต์ www.nasee.go.th

๒.เลือกหน้าหลัก

 ๓.เลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์

 ๔.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

 ๕.กรอกชื่อผู้ติดต่อ โดยกรอกชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

 ๖.กรอกเบอร์โทรศัพท์

 ๗.กรอกอีเมล์

 เสร็จแล้ว กดปุ่ม บันทึกข้อมูล

**หมายเหตุ** หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล