

 **คู่มือ**

 **การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

 **โดย**

**งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด**

**องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก**

**อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

**คำนำ**

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม และเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือการปฏิบัติงานไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก เช่นการให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการประปา ไฟฟ้าสาธารณะ การให้บริการงานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2522

 องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือรับผิดชอบไว้แล้ว งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกสามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

 งานกฎหมายและคดี

 สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก**

**1.วัตถุประสงค์**

 คู่มือการปฏิบัติงานนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมิน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการยุติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและทันต่อสภานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

**2.ขอบเขต**

 เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสอแพรก เพื่อพิจารณาให้ความเห็นขอบและสั่งการต่อไป

**3.คำจำกัดความ**

 เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆเช่น เว็ปไซด์องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก เบอร์ติดต่อสำนักงาน 077 – 367218 ทางไปรษณีย์/หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการต่อไปได้

**4.หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก มีหน้าที่ อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

 หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่ รบผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป งานสวัสดิการ งานงบประมาณ งานการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม งานสาธารณสุข

 ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

 ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานก่อสร้าง ควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้า

 นิติกร มีหน้าที่ ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติงาน ติดตาม และสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

**5.ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

 **5.1 การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

 1.เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆเช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็ปไซด์องค์การบริหารส่วนตำบลสอแพรก หรือสื่ออิเล็กทรอนิคส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

 2.เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

 2.1 รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยุ่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

 2.2 รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภภายใน 15 วัน ทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 077-367218

 **5.2 ช่องทางการเข้าถึงบริการ**

 (1) โทรศัพท์สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก เบอร์ 077-367218

 (2) มาแจ้งด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก

 (3) เว็ปไซด์องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก [www.songprak](http://www.songprak) .go.th

 (4) ส่งจดหมายมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก เลขที่ 13/1 ม.1 ต.สองแพรก อ.ชัยบุรี จ.สุราษฎร์ธานี

 (5) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับร้องเรียน ร้องทุกข์ ตู้รับความคิดเห็น ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก

 **5.3 การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

 กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์หรือระบบจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

 1.อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์โดยละเอียด

 2.สรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

 3.ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่รับที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทำการ

 4.ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราช นายอำเภอ หรือ ส่ง fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

 **กรณีร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้**

 1.สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียนแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรหรือไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

 2.ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

 3.ถ้าเป็นการร้องเรียน ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หาผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

 4.สรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

 5.ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทำการ

 6.ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ นายอำเภอ หรือส่ง fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

 **กรณีรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้**

 1.สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

 2.สอบถามเรื่องเรียนเรียน ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

 3.ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนหากผู้ร้องมีมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

 4.พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

 5.บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้งและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

 6.สรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

 7.ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

 8.ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ นายอำเภอ หรือส่ง fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

 **6.ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

 6.1 การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน 9 ขั้นตอน ดังนี้

 **ขั้นตอนที่ 1** รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

 **ขั้นตอนที่ 2** วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น 2 กรณี

 1.กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ – สกุล ผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้องหรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฎชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

 2.กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

 **ขั้นตอนที่ 3** การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

 1.ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าส่วนราชการ นายอำเภอ โดยตรง

 2.ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

 3.ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

 **ขั้นตอนที่ 4** หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

 1.มูลเหตุของปัญหา

 2.การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

 3.แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

 4.ผลการชี้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

 5.ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

 **ขั้นตอนที่ 5** ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ 1 ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามปกติ ให้รายงานภายใน 5วันทำการ

 **ขั้นตอนที่ 6** ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ 1 แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ 2 ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน 3 วันทำการ

 **ขั้นตอนที่ 7** ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ 2 แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

 **ขั้นตอนที่ 8** การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ 4 ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

 **กรณียุติเรื่อง** จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

 **กรณีไม่ยุติเรื่อง** เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

 **ขั้นตอนที่ 9** ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

**แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (ระยะไม่เกิน 15 วันทำการ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **รายละเอียด** | **ระยะเวลา****ดำเนินการ** | **หน่วยงาน****ที่รับผิดชอบ** |
| ขั้นตอนที่ 1 | รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ | 1 วันทำการ | -สำนักงานปลัด-นิติกร |
| ขั้นตอนที่ 2  | วิเคราะห์เรื่อง |
| ขั้นตอนที่ 3 | การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ |
| ขั้นตอนที่ 4 | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้วรายงานให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกกรณีเป็นเรื่องร้ายแรง 3 วันกรณีเป็นเรื่องซับซ้อน 5 วัน | 7 วันทำการ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ขั้นตอนที่ 5 | แจ้งเตือนครั้งที่ 1 ให้รายงานภายใน 5 วันทำการ | 5 วันทำการ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ขั้นตอนที่ 6 | แจ้งเตือนครั้งที่ 2 ให้รายงานภายใน 3 วันทำการ | 3 วันทำการ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ขั้นตอนที่ 7 | หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป | 1 วันทำการ | สำนักงานปลัดนิติกร |
| ขั้นตอนที่ 8 | สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข | 7 วันทำการ | สำนักงานปลัดนิติกร |
| ขั้นตอนที่ 9 | แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ | 15 วันทำการ | สำนักงานปลัดนิติกร |

**ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

ร้องเรียนผ่านช่องทาง

วาจา หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ วิทยุ โทรทัศน์

ลงทะเบียนรับเรื่องและพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน

กร

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาสาเหตุที่เกิดเรื่องร้องเรียน

1 วันทำการ

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

  **กรณีร้ายแรง/ซับซ้อน กรณีทั่วไป**

ไม่สามารถรายงานผลได้ภายใน 15 วันทำการให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบและรายงานเป็นระยะๆ(ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรฯที่ติดต่อได้)

รายงานผลภายใน 3-5 วันทำการ

หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานทุก 7 วัน

รายงานผลไม่เกิน 15 วันทำการ

งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

รวบรวมข้อมูลสรุปรายงานเสนอผู้บริหาร

ตอบผู้ร้องเรียน

(ผู้ร้องที่ให้ที่อยู่ชัดเจนติดต่อกลับได้

**การส่งต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการ หลักจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

**การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน 15 วันทำการยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณีได้แก่

 1.กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วัน ทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ 5 วัน

 2.กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 5 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

 **การตอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย 1 วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้วหรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูลพร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

 **การติดตามผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

 หากหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกเพื่อสั่งการต่อไป

 **การรวบรวมข้อมูล**

งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

 **ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

1.นิติกร โทร.077-367218

 2.ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ โทร.077-367218

**มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน**

งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุงปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

**ประโยชน์ที่ได้รับ**

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสามานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

**แบบฟอร์ม**

**การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก**

 วันที่................................เวลา................น.

 ผู้รับเรื่อง....................................................

 หน่วยงาน...................................................

**ข้อมูลผู้ร้องเรียน** (เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ – นามสกุล...........................................................................................................................................................

ที่อยู่ บ้านเลขที่.................หมู่ที่............ซอย.........................ถนน.................ตำบล/แขวง.........................................

อำเภอ/เขต..............................จังหวัด.......................................รหัสไปรษณีย์...........................................................

โทรศัพท์.....................................................................................................................................................................

**ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน**

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ – สกุล/องค์กร/โรงเรียน).......................................................................................................

ประกอบกิจการ.........................................................................................................................................................

ที่อยู่ เลขที่............................หมู่ที่...........................ซอย..........................ถนน..........................................................

ตำบล/แขวง..................................อำเภอ/เขต.............................ตำบล/แขวง..........................................................

จังหวัด................................................รหัสไปรษณีย์..................................................................................................

รายละเอียดการร้องเรียน...........................................................................................................................................

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

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

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

**คำตอบเบื้องต้น**

□ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ 077-367218

□ร้องเรียนงาน....................................................แจ้งกอง...............................หมายเลขโทรศัพท์ 077-367218

□อื่นๆ.......................................................................................................................................................................

 เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลักจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน 15 วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ โทรศัพท์ 077-367218