**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**



**โดยองค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ**

**อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี**

**โทร 073-419923**

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

**คำนำ**

 คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 องค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ

**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

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 องค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี

**3. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**4. วัตถุประสงค์**

 1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**5. คำจำกัดความ**

 ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขต องค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ

 การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อ เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

 ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การ บริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์

ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ

ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

-2-

 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

 เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

 - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

 - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริหารของ หน่วยงาน

 - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1.ร้องเรียนด้วยตนเอง

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

2.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

 อบต.ปะเสยะวอ

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจข้อเท็จจริง

3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

073-419923

4. ร้องเรียนทาง Face-book

 ยุติ ไม่ยุติ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/

รงทุกข์ทราบ

ไม่ยุติแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้จังหวัดทราบ

**-3-**

**7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

9.1 จัดตั้งศูนย์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ

 9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

 9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อสะดวกในการประสานงาน

**8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง  | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 073 419923 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียน Line  | 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

-4-

 - ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชันเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

 - 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**

 องค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี 94110

* เบอร์โทรศัพท์ 073-419923
* เบอร์โทรสาร 073-419923
* เว็บไซต์ [WWW.paseyawo.go.th](http://WWW.paseyawo.go.th)

**14. แบบฟอร์ม**

 - แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

**ภาคผนวก**

**ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง) (แบบคำร้อง ๑)**

 ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ

 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี 94110

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

เรื่อง ………………………………………………………….

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ

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

เรื่อง................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

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

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

 โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

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

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

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

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

 ขอแสดงความรับถือ

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

 **ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์) (แบบคำร้อง ๒)**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

 องค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ

 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี 94110

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

เรื่อง ……………………………………………………….

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ

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

............................................................................................................................................................................โดยขออ้าง………………………………….……………………………………………………………………………………………………..เป็นหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ อบต.โคกขมิ้น ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดทางกฎหมายได้

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

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

 ตำแหน่ง..............................................

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

 เวลา..............................

 **ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)**

ที่ ปน 77001/ องค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ

 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี 94110

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

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน………………………………………………………

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

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

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

และองค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

 ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ และได้มอบหมายให้

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

 ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ และได้จัดส่งเรื่องให้............................................................เบอร์โทรศัพท์..................................ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

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

 จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

 ขอแสดงความรับถือ

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

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๗๗๔๕๔

**(ตอบข้อร้องเรียน ๒)**

 **ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ที่ ลย ๗๑๘๐๑/ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ

 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี 94110

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

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน………………………………………………………

อ้างถึง หนังสือ องค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ ที่ ปน 77001/.....................ลงวันที่...............................

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑..................................................................................................................................

 ๒..................................................................................................................................

 ๓.................................................................................................................................

 ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ ) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

 องค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

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

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

 จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

 ขอแสดงความรับถือ

­

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

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะเสยะวอ

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐73-419923

**ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารบริหารส่วนตำบล**ปะเสยะวอ

[**www.paseyawo.go.th**](http://www.paseyawo.go.th)

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

 ๑.เข้าเว็บไซต์[**www.paseyawo.go.th**](http://www.Khokkamin.go.th)

๒.เลือกเมนูหลัก

 ๓.เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์

 ๔.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

 ๕.ช่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกรอกรายชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

 ๖.ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

 ๗.กรอกช่องโทรศัพท์

 ๘.กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี)

หมายเหตุ หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล