**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน**

**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือก**

**อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม**

****

**ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือก**

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือก**

**คํานํา**

 คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์ดํารงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือกฉบับนี้ จัดทําขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดําเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดํารงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือกทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจําเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน องค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือกจึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือก

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือก

-๑-

**1. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กําหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจําเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอํานวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์ดํารงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือก**

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดํารงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดํารงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดํารงธรรมอยู่ภายใต้กํากับดูแลของศูนย์ดํารงธรรมจังหวัดมหาสารคาม จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คําปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**๓. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือก ถนนนาเชือก-พยัคฆภูมิพิสัย อำเภอนาเชือกจังหวัดมหาสารคาม

**๔. หน้าที่ ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คําปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**๕. วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้การดําเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือก

มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติ งานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มี การปฏิบัติตามข้อกําหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กําหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

-๒-

**๖ .แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

➌

➋

➊

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ผู้ร้องทุกข์

ยื่นคำร้องผ่าน ๓ ช่องทาง

***ภายใน ๑๕ นาที***

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

 ดำเนินการแก้ไขตามคำร้อง

- แจ้งผลการดำเนินการ

- ติดตามงานที่อยู่ระหว่าง

 ดำเนินการเกิน ๗ วัน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

รายงานผลการดำเนินงาน

ให้ศูนย์ฯ ทราบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

***ภายใน ๑๕ วัน (แล้วแต่กรณี)***

- เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการหรือประสานแจ้งผู้บังคับบัญชาสั่งการทางโทรศัพท์ แล้วเสนอเอการภายหลัง

- รับคำร้อง / คัดกรองคำร้อง

- ส่งคำร้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือ ประสานแจ้งทางโทรศัพท์เพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๑. โทรศัพท์ ๐๔๓-๗๗๙-๓๓๐

๒. website www.abtnachuek.go.th

๓. ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ศูนย์ฯ

๔. เบอร์ผู้บริหารทุกคน

- แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน

- สอบถามความคิดเห็น

- ประมวลผลการดำเนินงานและรายงานผล

- ประมวลผลความพึงพอใจและรายงานผล

ให้ผู้บริหารทราบ

-๓-

**๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.1 จัดตั้งศูนย์ /จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.2 จัดทําคําสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดําเนินการ

๗.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคําสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือกทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน**

 ๘.๑ ช่องทางการร้องทุกข์

 **-** Website : [www.abtnachuek.go.th](http://www.abtnachuek.go.th)

- โทรศัพท์ ๐43-779330

- เบอร์ผู้บริหารทุกคน

- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือก

๘.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องระ ชื่อ– สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๓ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ทุกเรื่อง

๘.๔ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่

เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

 - ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า

สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทําบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้ บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอํานาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือกให้ดําเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียน ทําหนังสือร้องเรียนความไม่

โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทําบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้ บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดําเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**๙. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทําการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**10. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดํารงธรรมตำบลนาเชือก**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจําทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนํามาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

-๖-

**๑1. มาตรฐานงาน**

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดําเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดําเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

**๑๒. แบบฟอร์ม**

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ (ตามภาคผนวก)

**๑๓. จัดทําโดย**

ศูนย์ดํารงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือก อําเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

 **-** Website : [www.nachuek-mk.go.th](http://www.nachuek-mk.go.th)

- โทรศัพท์ ๐43-779330

- โทรสาร ๐43-779330

- ศูนย์รับร้องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือก โทร.๐43-779330

**ภาคผนวก**