

 คู่มือ

 การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

 ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

 ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

 ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

โทร./โทรสาร.0๔๓-๗๓๑๒๕๑

www.nongbuakaew.go.th

**คำนำ**

 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 69/1 และประกอบกับมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

 ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลหนองบัวแก้ว เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองบัวแก้ว บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

 กันยายน 2558

**สารบัญ**

 **เรื่อง** **หน้า**

คำนำ ก

 สารบัญ ข

 บทที่ 1 บทนำ 1

 หลักการและเหตุผล 1

 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 1

 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว 2

 ขอบเขต

1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป 2
2. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง 2

สถานที่ตั้ง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

 บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน 3

 คำจัดกัดความ

 ช่องทางการร้องเรียน

 บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 6

 บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 7

 ภาคผนวก

 แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตัวเอง) แบบคำร้องเรียน 1

 แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์) แบบคำร้องเรียน 2

 แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ( ตอบข้อร้องเรียน 1 )

 แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ( ตอบข้อร้องเรียน 2 )

 การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเวปไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

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

**บทที่ 1**

**บทนำ**

1. **หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

 ประกอบกับหนังสือ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ ด่วนที่สุดที่ อบ 0023.13/ว296 ลว 26 สิงหาคม 2558 เรื่องการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ 2558 แจ้งว่า กระทรวงมหาดไทย และสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดได้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยสำนักงาน ป.ป.ช.เสนอบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงาน ป.ป.ช. เข้าด้วยกันเพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างเครื่องมือประเมินที่ผนวกหลักการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception Base) และหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base) ไว้ด้วยกัน โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป้าหมายจำนวน 7,571 แห่ง ประกอบด้วยเทศบาล 2,236 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5,335 แห่ง

 ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปละเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงาน

1. **วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ**
	1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือการขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
	2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปแนวทางเดียวกัน
	3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มี่งสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
	4. เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้วทราบกระบวนการ
	5. เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการ

จัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

 -2-

1. **การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว**

ตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

1. **ขอบเขต**
2. **กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป**
	1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
	2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
	3. แยกประเภทการบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย ,ขออนุมัติ/อนุญาต/ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งแบะแสหรือร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
	4. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อสนองการบริการประชาชน
	5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองตามความประสงค์ของประชาชน

**กรณีขอร้องเรียนเรื่องทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้ความปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องผู้รับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ภายใน 1-2 วัน

 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยงข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต/ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว โทรศัพท์ 04๓ – ๗๓๑๒๕๑

 **2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

 2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

 2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

 2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้าส่วนการคลัง เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น พิจารณาความเห็น

 - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายและให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับถือว่ายุติ

-3-

 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1 – 2 วัน

 - กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อหลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน

15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว โทรศัพท์ 04๓ – ๗๓๑๒๕๑

 **5. สถานที่ตั้ง**

 ตั้งที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

 **6. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา เรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**บทที่ 2**

**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

**คำจำกัดความ**

 เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

 **“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ”** หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

 **“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน”**หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

 **ผู้ขอรับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มาขอรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 **ผู้รับบริการ** ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

 **หน่วยงานของรัฐ**  ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

 **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

* บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
* ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
* ผู้มีส่วนได้-เสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ/ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลหนองบัวแก้ว

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายควบคุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึงประชาชนทั่วไป /ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น ฯ

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึงช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่นการติดต่อด้วยตัวเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ /เว็บไซต์/face book

 ข้อร้องเรียน มี 2 ประเภท คือ ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น

* ร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะฯ
* การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญเชื่อถือได้

-5-

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการเรียกร้องเรียนที่ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน

ช่องทางการร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

ผ่านทางสำนักปลัด

* รับร้องเรียนผ่านหน้า www.nongbuakaew.go.th
* ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
* ไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
* ยื่นโดยตรง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว
* โทรศัพท์หมายเลข 04๓ – ๗๓๑๒๕๑

**บทที่ 3**

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1.ร้องเรียนด้วยตัวเอง

2.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.หนองบัวแก้ว

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3.ร้องเรียนทางโทรศัพท์

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

อบต.หนองบัวแก้ว ทราบ (15วัน)

 ยุติ ไม่ยุติ

ไม่ยุติแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการ รายงานผล

ให้อำเภอพยัคฆภูมิพิสัยทราบทราบ

**บทที่ 4**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

 1.จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

 3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ทราบเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานและดำเนินงาน

 **การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข | หมายเหตุ |
| ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1-2 วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 045-210659 | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ | - |

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตัวเอง)

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

 ข้าพเจ้า...............................................................อายุ............ปี อยู่บ้านเลขที่....................................

หมู่ที่...............ตำบล.....................................อำเภอ...............................จังหวัด......................................................

โทรศัพท์...........................................อาชีพ.........................................ตำแหน่ง.......................................................

ถือบัตร.................................................................................เลขที่..........................................................................

ออกโดย..........................................วันออกบัตร........................................บัตรหมดอายุ........................................

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว พิจารณาช่วยเหลือ/หรือปัญหาในเรื่อง............................................................................................................................................................................

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

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา

 โดยข้าพเจ้า ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

 1........................................................................................จำนวน...............ชุด

 2....................................................................................... จำนวน...............ชุด

 3........................................................................................จำนวน...............ชุด

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

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

 ขอแสดงความนับถือ

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

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

 ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(โทรศัพท์)

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

 ข้าพเจ้า...............................................................อายุ............ปี อยู่บ้านเลขที่......................................

หมู่ที่...............ตำบล.....................................อำเภอ...............................จังหวัด.........................................................

โทรศัพท์...........................................อาชีพ.........................................ตำแหน่ง..........................................................

ถือบัตร.................................................................................เลขที่..............................................................................

ออกโดย..........................................วันออกบัตร........................................บัตรหมดอายุ............................................

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว พิจารณาช่วยเหลือ/หรือปัญหาในเรื่อง.............................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................โดยขออ้าง...................................................................................................................................................................

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

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

.............................................................................................................เป็นพยานหลักฐานประกอบ

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

 ลงชื่อ........................................เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

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

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

 แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ( ตอบข้อร้องเรียน 1. )

ที่ มค ๘๒๐๐๑ (เรื่องร้องเรียน)/ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

 อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๑๐

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

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....................................................................

 ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตัวเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ.................................................................................................................................................................

ลงวันที่......................................เกี่ยวกับเรื่อง..............................................................................................................

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

 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ได้รับลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่รับ..............................ลงวันที่.............................................................และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

 ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว และได้มอบหมายให้..............................................................................................เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

 ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว และได้จัดส่งเรื่อง ให้..............................................................................................ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางนึ่ง

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

 จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

 ขอแสดงความนับถือ

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

สำนักปลัด อบต.หนองบัวแก้ว

งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร ๐๔๓-๗๓๑๒๕๑

 แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ( ตอบข้อร้องเรียน 1. )

ที่ มค ๘๒๐๐๑ (เรื่องร้องเรียน)/ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

 อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๑๐

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

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....................................................................

อ้างถึง หนังสือ อบต.หนองบัวแก้ว ที่ มค ๘๒๐๐๑ /...........................ลงวันที่........................................................

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1...................................................................................................................................................

 2...................................................................................................................................................

 3...................................................................................................................................................

 ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งการตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า............................................

......................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

 จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

 ขอแสดงความนับถือ

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

สำนักปลัด อบต.หนองบัวแก้ว

งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร ๐๔๓ – ๗๓๑๒๕๑