**องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์**

**โทร. 0-7740-4223**

**โทรสาร. 0-7740-4223**

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

**ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป**

**ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง**

**ร้องเรียนเรื่องทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ**

**คู่มือปฏิบัติงาน**

**เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

 

**คำนำ**

 คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องร้องเรียนทั่วไป/เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/ เรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐขององค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล เพิ่มพูนทรัพย์ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

**สารบัญ**

**เรื่อง**

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

 หลักการและเหตุผล

 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

 ขอบเขต

 1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

 2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

 3. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

 สถานที่ตั้ง

 หน้าที่ความรับผิดชอบ

บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

 คำจำกัดความ

 ช่องทางการร้องเรียน

บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

 แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)

 แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)

 แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 1)

 แบบแจ้งผลการดาเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 2)

 การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

**หน้า**

ก

ข

1

1

1

1

2

2

2

๓

3

3

4

4

6

7

8

9

10

11

12

13

14

**บทที่ 1**

**บทนำ**

**1. หลักการและเหตุผล**

 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

 จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง/เรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

**2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

 1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานใน การรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

 2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

 ๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ ทราบกระบวนการ

 ๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

 ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑8 กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านนาสาร และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดตั้ง เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

-2-

**4. ขอบเขต**

 **1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

 1.1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

 1.2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

 1.3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง/ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

 1.4. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

 1.5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

 **กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1 - 2 วัน

 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของอบต. จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1 - 2 วัน

 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอ การติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ โทรศัพท์ 0-7740-4223

**2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

 2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

 2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

 2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

 - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูล กับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของอบต. จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1 - 2 วัน

-3-

 - กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อ กลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ โทรศัพท์ 0-7740-4223

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ 7/4 หมู่ที่ 1 ตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้องเรียนเกี่ยวกับ การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับ เรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**3. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ**

4. สถานที่ตั้ง

 1.1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

 1.2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

 1.3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐแล้วดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่นกับมาตรการความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

 1.4. ดำเนินการให้คำปรึกษาเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

 1.5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

 **กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ขอรัฐ** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ

 - กรณีเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ มอบหมายให้หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับทราบ เพื่อดำเนินการตามระเบียบงานบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นฯ และประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี ภายใน 1 - 2 วัน

 - กรณีผู้ขอรับการบริการต้องการทราบผลการดำเนินการ ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ โทรศัพท์ 0-7740-4223

**บทที่ 2**

**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

**คำจำกัดความผู้รับบริการ**

 หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 - ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

 - หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

 หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

 เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่ง ให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

 - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

 - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

 - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

 - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Line

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ เช่น

 - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

-6-

 คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

 - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

 - การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

 คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญ ที่เชื่อถือได้

 การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

 การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

 1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ยื่นโดยตรง

 (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

 2) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.permpoontrap.go.th](http://www.permpoontrap.go.th)

 3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0-7740-4223

 4) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น

 (จดหมาย/เอกสาร)

 5) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ปกติ

 (จดหมาย/เอกสาร)

 ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

 ที่อยู่ 7/4 หมู่ที่ 1 ตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**บทที่ 3**

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑.ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.เพิ่มพูนทรัพย์

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.ร้องเรียนทางโทรศัพท์

๔.ร้องเรียนทางตู้แสดงความคิดเห็น

๕.ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ปกติ

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

อบต.เพิ่มพูนทรัพย์ ทราบ (๑๕วัน )

ยุติ

ไม่ยุติ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

ร้องทุกข์ทราบ

ไม่ยุติแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียน

ร้องทุกข์ทราบ

สิ้นสุดการดาเนินการรายงานผล

ให้อำเภอบ้านนาสาร ทราบ

****

**บทที่ 4**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ทราบ เพื่อความสะดวกใน การประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

**ช่องทาง**

ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

ร้องเรียนทางโทรศัพท์

(๐-7740-4223)

ร้องเรียนทางตู้แสดงความคิดเห็น

ร้องเรียนทางไปรษณีย์ปกติ

**ความถี่ในการ**

**ตรวจสอบ**

**ช่องทาง**

 ทุกครั้งที่มี

 ผู้ร้องเรียน

 ทุกวัน

 ทุกวัน

 ทุกวัน

**ระยะเวลาดำเนินการ**

**รับข้อร้องเรียนเพื่อ**

**ประสานหาทางแก้ไข**

ภายใน 7 วันทำการ

ภายใน 7 วันทำการ

ภายใน 7 วันทำการ

ภายใน 7 วันทำการ

ภายใน 7 วันทำการ

**หมายเหตุ**

 ทุกวัน

**หมายเหตุ** เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ร้อง/เรียนร้องทุกข์องค์การบริหาร ส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ แจ้งไปยังผู้รับผิดชอบภายในองค์กรดำเนินการตรวจสอบข้อมูล และบันทึกรายงานผล การดำเนินการให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ทราบภายใน 7 วัน และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องฯ

-9-

**ภาคผนวก**

-10-

แบบร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

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

ตำบล.................................... อำเภอ…………......................... จังหวัด............................ โทรศัพท์..................................................

อาชีพ.................................................................ตำแหน่ง................................................................................................................

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เรื่อง....................................................................................................................................

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

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

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

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

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

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

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

 เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ ดำเนินการ.........................................................................

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

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

ขอแสดงความนับถือ

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

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

 ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์.................................................................................................................................................

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

 (ลงชื่อ)

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

 ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์.................................................................................................................

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

 (ลงชื่อ)

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

 ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

-11-

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

 ข้าพเจ้า............................................... อายุ.........ปี อยู่บ้านเลขที่...................... หมู่ที่……………………………......

ถนน................................ตำบล........................ อำเภอ........................... จังหวัด............................. โทรศัพท์………………

..................................อาชีพ............................................ตำแหน่ง........................................................................................................

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ในเรื่อง……….....................................................................................................................................................................................

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคาร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ เจ้าหน้าที่.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคาร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ…………………………………… จนท.ผู้รับเรื่อง

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

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

 เวลา...............................

-12-

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ สฎ 79601/...............

(ตอบข้อร้องเรียน 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

เลขที่ 7/4 หมู่ที่ 1 ตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ อำเภอบ้านนาสาร

จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔120

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

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

โดยทาง (

 ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องรองเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .................................................................................................................................. ......................................................

ลงวันที่....................................... เกี่ยวกับเรื่อง...................................................................................................่……………

……………………………………………………………………………………………นั้น

 องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียน รับเรื่อง เลขรับที่..........................................ลงวันที่......................................................และองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

 ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ และได้มอบหมายให้……………………........

........................................................................เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

 ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ และได้จัดส่งเรื่องให้............................

.............................................................................ซึงเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

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

....................................................................... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดอบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

โทร. ๐-7740-4223

โทรสาร.๐-7740-4223

www.permpoontrap.go.th

-13-

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ สฎ 79601/...............

(ตอบข้อร้องเรียน 2)

องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์

เลขที่ 7/4 หมู่ที่ 1 ตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ อำเภอบ้านนาสาร

จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔120

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

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

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

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

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

 ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

 องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า………………………………………………………………………………………………………………………………

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

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

..................................................................................................ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

 ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดอบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

โทร. ๐-7740-4223

โทรสาร.๐-7740-4223

www.permpoontrap.go.th

-14-

**การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มพูนทรัพย์**

**ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซด์**

 1. เข้าเว็บไซต์ www.permpoontrap.go.th

 2. เลือกเมนูร้องทุกข์

 3. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

 4. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้รู้ทุกข์ ร้องเรียน

 5. กรอกอีเมลล์

 เลือกไฟล์ กดปุ่มโพสข้อความ

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล