คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกรุงชิง อำเภอนบพิตำ จังหวัด นครศรีธรรมราช ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

 องค์การบริหารส่วนตำบลกรุงชิง

 อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการ ประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

 ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

 ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๑๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลกรุงชิง อยู่ภายใต้ การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนบพิตำ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอและของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

 ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกรุงชิง อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช

 ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

 ๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวก และทางลบ ทั้งทางตรงและ

 ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน

 ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกรุงชิง

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน

 ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอ

 ข้อมูล

ผู้ร้องเรียน ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม

 องค์การบริหารส่วนตำบลกรุงชิง ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุ

 ประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้เสนอแนะ การให้ข้อคิด

 เห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อร้องทุกข์

 ด้วยตนเอง จดหมาย หนังสือ ทางโทรศัพท์ เว็บไซค์

 FaceBook

เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

 -ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ

 ร้องขอข้อมูล

 -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการ

 ของหน่วยงาน

-การร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่โปร่งใส่ของการจัดซื้อ

 จัดจ้าง เป็นต้น

-การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ที่อยู่ในอำนาจ

 หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกรุงชิง

๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**องค์การบริหารส่วนตำบลกรุงชิง**

**อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช**

เจ้าหน้าที่บันทึกเสนอให้หัวหน้าพิจารณาและนำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทำการตรวจสอบกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่จัดพิมพ์เรื่อง/ลงทะเบียน

เจ้าหน้าที่บันทึกลงฟอร์ม/ลงทะเบียนรับ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียน

๔.เว็ปไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลกรุงชิง/Facebook/Line

๓.โทรศัพท์

๒.หนังสือ/จดหมาย

๑.มาติดต่อด้วยตนเอง,ติดต่อขอแบบคำร้องตามแบบที่ อบต.กรุงชิง กำหนด

สิ้นสุด/ยุติเรื่อง (รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน)

แจ้งผู้ยื่นคำร้อง/ร้องทุกข์ ทราบถึงผลการตรวจสอบและการแนะนำ/แนะนำ/แก้ไข ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง