**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน**

**เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน อบต.เขากระปุก**

****

**องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก**

 **อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี**

**คำนำ**

 คู่มือการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการ ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้กับประชาชน หรือ หน่วยงานต่างๆ ที่มีข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่นตำบลเขากระปุก ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล 1

สถานที่ตั้ง 1

หน้าที่ความรับผิดชอบ 1

วัตถุประสงค์ 1

คำจำกัดความ 1

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 2

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ 3

การบันทึกข้อร้องเรียน 3

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน 3

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน 4

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน 4

มาตรฐานงาน 4

แบบฟอร์ม

* ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานอบต.เขากระปุก (ด้วยตนเอง)
* ตัวอย่างแบบคำร้องเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานอบต.เขากระปุก (ทางโทรศัพท์)
* ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน
* ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน
* ตัวอย่างแบบประกาศรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

-1-

**1. หลักการและเหตุผล**

 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

**2.สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรุบรี

**3. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานและให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**4. วัตถุประสงค์**

 1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**5. คำจำกัดความ**

 ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

 การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อ เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อรับบริการหรือได้รับ

ผลกระทบจาการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ทางโทรศัพท์/สายตรงบริหาร/เว็บไซต์/กล่องแสดงความคิดเห็น

 เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานการให้บริหาร ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

 - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

 - การร้องเรียนเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก เป็นต้น

-2-

**6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ**

1.ร้องเรียนด้วยตนเอง

2.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.เขากระปุก www.khaokrapook.go.th

รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจข้อเท็จจริง

3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

032 - 793241

4. ร้องเรียนสายตรงถึงผู้บริหาร,ปลัดอบต.

-นายกอบต. 085-298-4111

-ปลัดอบต. 081-794-8215

 ยุติ ไม่ยุติ

แจ้งเรื่องผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้จังหวัดทราบ

-3-

**7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

9.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานอบต.เขากระปุก

 9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

 9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก เพื่อสะดวกในการประสานงาน

**8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง  | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 032 - 793241 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| สายตรงผู้บริหาร นายก,ปลัดอบต.-นายกอบต. 085-298-4111-ปลัดอบต. 081-794-8215 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |

**9. การบันทึกเรื่องร้องเรียน**

 3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

 3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

 - กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

 - ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสังกัดต่างๆ จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 - ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชันเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

 - ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

-4-

**11. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ**

 - รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทราบทุกสัปดาห์

 - รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**13. มาตรฐานงาน**

 **การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

 - กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

**15. จัดทำโดย**

 องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

* เบอร์โทรศัพท์ 0-3279-3241
* เบอร์โทรสาร 0-3279-3241
* เว็บไซต์ www.khaokrapook.go.th

**14. แบบฟอร์ม**

 - แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน

**แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน**

**ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานอบต.เขากระปุก(ด้วยตนเอง) (แบบคำร้อง ๑)**

 ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

 อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี 76130

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

เรื่อง ………………………………………………………….

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

 ข้าพเจ้า..........................................................อายุ................ปี อยู่บ้านเลขที่.................หมู่ที่.......ตำบล................................อำเภอ...................................จังหวัด...........................โทรศัพท์....................................อาชีพ....................................................................ตำแหน่ง.....................................................................................ถือบัตร.................................................. เลขที่........................................................................................ออกโดย.................................................วันออกบัตร...............................บัตรหมดอายุ............................มีความประสงค์ขอร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

 โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน(ถ้ามี)ได้แก่

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

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

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

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

 ขอแสดงความนับถือ

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

 **ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานอบต.เขากระปุก(ทางโทรศัพท์)(แบบคำร้อง ๒)**

 ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

 อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี 76130

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

เรื่อง ……………………………………………………….

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

 ข้าพเจ้า..........................................................อายุ................ปี อยู่บ้านเลขที่.................หมู่ที่.......ตำบล...................................อำเภอ..................................จังหวัด..............................โทรศัพท์...............................อาชีพ....................................................................ตำแหน่ง...................................................................................ถือบัตร.................................................. เลขที่........................................................................................ออกโดย.................................................วันออกบัตร...............................บัตรหมดอายุ............................มีความประสงค์ขอร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง......................................................................................................................................................................

............................................................................................................................................................................โดยขออ้าง………………………………….……………………………………………………………………………………………………..เป็นหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ อบต.เขากระปุก ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียนที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดทางกฎหมายได้

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

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

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

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

 เวลา..............................

 **ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)**

ที่ พบ 73101/ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

 อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี 76130

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

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

เรียน………………………………………………………

 ตามที่ท่านได้ร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น......................ลงวันที่..........เดือน...................พ.ศ..................เกี่ยวกับเรื่อง..........................................................................................................................................................นั้น

 องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....................ลงวันที่..............เดือน.........................พ.ศ.........................

และองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

 ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกและได้มอบหมายให้

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

 ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก และได้จัดส่งเรื่องให้............................................................เบอร์โทรศัพท์..................................ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

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

 จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

 ขอแสดงความนับถือ

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

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐32-793241

 **ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)**

ที่ พบ ๗3101/ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

 อำเภอท่ยาง จังหวัดเพชรบุรี 76130 วันที่.........เดือน.....................พ.ศ................

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฎิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

เรียน………………………………………………………

อ้างถึง หนังสือ องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ที่ พบ ๗3101/.....................ลงวันที่...............................

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

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

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

 ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานอบต.เขากระปุก) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานอบต.เขากระปุก ตามที่ท่านได้ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

 องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

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

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

 จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

 ขอแสดงความนับถือ

­

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

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ 032-793241

 **ตัวอย่างแบบประกาศรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน (รายงานสรุปข้อร้องเรียน 1)**

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

ประจำปี พ.ศ........................

 ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนผู้ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ขึ้น เพื่อให้ประชาชน/หน่วยงานต่าง ๆ ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้แจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก และได้รับความเป็นธรรมและความพึงพอใจ ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกนั้น

 ปี พ.ศ.....................ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนผู้ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกได้รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนจำนวน.......................เรื่อง ดังนี้โดยแยกประเภทการร้องเรียนเป็น 2 กรณี คือ

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน.............................เรื่อง ดังนี้

 1…………………………………………………………………………………………………………………………..……….

 -การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.............................................................................................

 -ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา..........................................................................

 2…………………………………………………………………………………………………………………………..……….

 -การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.............................................................................................

 -ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา..........................................................................

 2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก จำนวน.............................เรื่อง ดังนี้

 1…………………………………………………………………………………………………………………………..……….

 -การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.............................................................................................

 -ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา..........................................................................

 2…………………………………………………………………………………………………………………………..……….

 -การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.............................................................................................

 -ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา..........................................................................

 จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่.....................เดือน.........................พ.ศ........................

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

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก โทร. ............**๐-๓๒๗๙-๓๒๔๑..................**

**ที่** พบ ๗๓๑๐๑/.................................................... **วันที่**............................. มกราคม ๒๕61................

**เรื่อง** ขออนุมัติประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก เรื่องการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของพนักงานและคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

**เรียน** นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

**๑. เรื่องเดิม**

 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางการปฎิบัติราชการ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

 **2. ข้อเสนอแนะ**

 เพื่อให้การปฎิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก สามารถแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างทั่วถึงและเที่ยงธรรม จึงเห็นสมควรจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจาการปฏิบัติงานของพนักงานขึ้น และเห็นสมควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนและการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรายละเอียดปรากฏตามร่างประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก และร่างคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ซึ่งได้เสนอมาพร้อมนี้

 3**. ข้อพิจารณา**

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบด้วยได้โปรดลงนามอนุมัติในเอกสารที่เสนอมาพร้อมนี้

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

 (นางสาวรวีวรรณ สีเหลือง)

 นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

 เห็นควรพิจารณา ต่อไป

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

 (นางสาวชนัญชิดา ตัณฑวงค์)

 หัวหน้าสำนักปลัด

 เห็นควรพิจารณาอนุมัติ ต่อไป

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

 (นายอนวัช พลอยบุศย์)

 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

 **อนุมัติ**

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

 (นายธีรพงษ์ เอี่ยมสะอาด)

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก



**ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก**

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก.......................

 ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนผู้ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ขึ้น เพื่อให้ประชาชน/หน่วยงานต่าง ๆ ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้แจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก และได้รับความเป็นธรรมและความพึงพอใจ ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกขึ้น

 หากประชาชนผู้มารับบริการ/หน่วยงานซึ่งมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ไม่ได้รับความสะดวกหรือความเป็นธรรมในการรับบริการจากพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ให้ดำเนินการแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

 1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

 2.ร้องเรียนผ่านเวปไซต์อบต.เขากระปุก [www.khaokrapook.go.th](http://www.khaokrapook.go.th)

 3.ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 0-3279-3241

 4. สายตรงผู้บริหาร นายกอบต. 0-85298-4111 ปลัดอบต. 0-81794-8215

 จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่.....................เดือนมกราคม พ.ศ.2561

(นายธีรพงษ์ เอี่ยมสะอาด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

**คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก**

**ที่ /2561**

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

 ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนผู้ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ขึ้น เพื่อให้ประชาชน/หน่วยงานต่าง ๆ ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้แจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก และได้รับความเป็นธรรมและความพึงพอใจ ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกขึ้น

 องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก จึงแต่งตั้งบุคคลดังต่อไปนี้เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คือ

 นางสาวรวีวรรณ สีเหลือง ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

 โดยให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก และดำเนินการรายงานตามขั้นตอนและคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ต่อไป

 ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

 สั่ง ณ วันที่....................เดือน มกราคม พ.ศ.2561

(นายธีรพงษ์ เอี่ยมสะอาด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

**ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก**

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

 ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนผู้ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ขึ้น เพื่อให้ประชาชน/หน่วยงานต่าง ๆ ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้แจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก และได้รับความเป็นธรรมและความพึงพอใจ ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกนั้น

 ปี งบประมาณพ.ศ.2560 ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนผู้ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกได้รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนจำนวน...........-............เรื่อง ดังนี้โดยแยกประเภทการร้องเรียนเป็น 2 กรณี คือ

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน............-.................เรื่อง ดังนี้

 1…………………………………………………………………………………………………………………………..……….

 -การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.............................................................................................

 -ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา..........................................................................

 2…………………………………………………………………………………………………………………………..……….

 -การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.............................................................................................

 -ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา..........................................................................

 2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก จำนวน...........-..................เรื่อง ดังนี้

 1…………………………………………………………………………………………………………………………..……….

 -การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.............................................................................................

 -ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา..........................................................................

 2…………………………………………………………………………………………………………………………..……….

 -การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.............................................................................................

 -ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา..........................................................................

 จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่.....................เดือน ตุลาคม พ.ศ.2561

(นายธีรพงษ์ เอี่ยมสะอาด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก โทร. ............**๐-๓๒๗๙-๓๒๔๑..................**

**ที่** พบ ๗๓๑๐๑/.................................................... **วันที่**............................. ตุลาคม ๒๕61................

**เรื่อง** ขออนุมัติประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก เรื่องรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

**เรียน** นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

**๑. เรื่องเดิม**

 ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก สามารถแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างทั่วถึงและเที่ยงธรรมนั้น

 **2. ข้อเท็จจริง/การดำเนินการ**

 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก จึงขออนุมัติประกาศรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกประจำปีงบประมาณพ.ศ.2561

 3**. ข้อพิจารณา**

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบด้วยได้โปรดลงนามอนุมัติในเอกสารที่เสนอมาพร้อมนี้

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

 (นางสาวรวีวรรณ สีเหลือง)

 นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

 เห็นควรพิจารณา ต่อไป

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

 (นางสาวชนัญชิดา ตัณฑวงค์)

 หัวหน้าสำนักปลัด

 เห็นควรพิจารณาอนุมัติ ต่อไป

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

 (นายอนวัช พลอยบุศย์)

 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

 **อนุมัติ**

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

 (นายธีรพงษ์ เอี่ยมสะอาด)

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก