****

**องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย**

**อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**โทร. 0๗๕-๓๖๑๒๐๖**

**โทรสาร. 0๗๕-๓๖๑๒๐๖ ต่อ ๑๑๑**

**www.la-ai.go.th**

**คู่มือปฏิบัติงาน**

**เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

****a

**คำนำ**

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ เป็นการช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ พร้อมทั้งดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและเพื่อเป็นการวางแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

-๑-

**เรื่อง**

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

คำจำกัดความ

ช่องทางการร้องเรียน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การบันทึกข้อร้องเรียน

ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ร้องเรียนด้วยตนเอง)

แบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์)

แบบฟอร์มการแจ้งรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบฟอร์มการแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซด์ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

**หน้า**

๑

๒

๓

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

-๒-

**สารบัญ**

**บทที่ 1**

**บทนำ**

**1. หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้

กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบ

สนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน

งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับ

ปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

ประกอบกับหนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ 0023.1/ว ๒๘๑๗ ลงวัน ที่ 1๕ มิถุนายน

2558 เรื่อง การดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจาปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ได้แจ้งว่า สำงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity andTransparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรนาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. การจัดตั้งศูนย์รบเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**๓. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เลขที่ ๓๒/๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลละอาย อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย มีขั้นตอน/

กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนวิธีการดำเนินงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ช่องทางในการร้องเรียนร้องทุกข์

๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน

ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

-๓-

-๔-

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้มี

ส่วนได้เสีย หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากการดำเนินงานของส่วนราชการ

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อ

เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน ประชาชนทั่วไป/ ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่นผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์

ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง

ทางโทรศัพท์/เวปไซต์/fackbook/e-mail

เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่ายงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย

สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ

ให้บริการของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใส

**๗. การรับเรื่องร้องเรียน/**ร้องทุกข์

1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อจัดเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

๓. ดำเนินการให้คำปรึกษาเบื้องต้น พร้อมชี้แจงขั้นตอนกระบวนการและระยะเวลาในการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้มาร้องเรียน

๔. เจ้าหน้าที่ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนเพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาแก้ไข ข้อร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลผู้ร้องขอได้ทีนที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น เกี่ยวกับประปา ถนน การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ เป็นต้น จัดทำบันทึกเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องความไม่โปร่งในการปฏิบัติงาน หรือ การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอพร้อมหนังสือร้องเรียนและหลักฐาน(ถ้ามี) เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๕. เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาแก้ไขแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ

ในการดำเนินงาน

-6-

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องรองเรียน/ร้องทุกข์

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียนด้วยตนเอง

ทำบันทึกพร้อมแสดงความคิดเห็นของคณะกรรมการ

เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

ประสานหน่วยงานรับผิดชอบตรวจสอบ

ข้อเท็จจริงเบื้อต้น

แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียนผ่าน website

www.la-ai.go.th

ร้องเรียนทาง E-mail:

La-ai\_smile@hotmail.com

ร้องเรียนทางโทรศัพท์

โทร 075-361206

ร้องเรียนผ่าน facbook

www.facbook.com/profile.php?id=100009926702047e

หมายเหตุ ระยะเวลาในการดำเนินการทั้งหมด ไม่เกิน 10 วัน ทั้งนี้หากมีเหตุจำเป็นไม่สามารถดำเนินการ

ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมกำหนดวันเวลาที่จะแจ้งให้ทราบใหม่

-๗-

10. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียดคือ ชื่อ – ชื่อสกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่

หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน วันเวลาที่เกิดเหตุและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ระบุประเภทข้อร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบ

11. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานให้ทราบทันทีการพิจารณาแก้ข้อร้องเรียนเสร็จสินเพื่อ

เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวมรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

- รวมรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ

ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

เบอร์โทร 075-361206

-5-

8. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

เลขที่ 32/1 หมู่ที่ 2 ตำบลละอาย อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เบอร์โทร 075-361206

3. ร้องเรียนทาง Facebook

( <http://www.facebook.com/profile.php?id=100009926702047> )

4. ร้องเรียนผ่านทาง E-mail ( [la-ai\_smile@hotmail.com](mailto:la-ai_smile@hotmail.com) )

5. ร้องเรียนผ่านทาง website ( [www.la-ai.go.th](http://www.la-ai.go.th) )

9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ

โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาในการดำเนินการ  รับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน  หาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ  ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านทาง  facebook | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านทาง  E-mail | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านทาง  website | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |

-8-

**ภาคผนวก**

-9-

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

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

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

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

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

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลละอายพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ

หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง……….........................................................................................................................................................

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

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

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

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

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

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

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง

ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

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

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

๔) .............................................................................................................................. จำนวน............ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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

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

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

-10-

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

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

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

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลละอายพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ

หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง………................................................................................................................................................................

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้

ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคาร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ…………………………………… จนท.ผู้รับเรื่อง

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

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

-11-

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ นส 80801 /...............

(ตอบข้อร้องเรียน 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

เลขที่32/1 หมู่ที่ 3 ตำบลละอาย อำเภอฉวาง

จังหวัดนครศรีธรรมราช 80250

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

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

โดยทาง

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องรองเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น ๆ.................................................................................................................................

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

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

องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง

เลขรับที่..........................................ลงวันที่......................................................และองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ได้พิจารณา เรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย และได้มอบหมายให้ให้……………………........................................................................................................................เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย และได้จัดส่งเรื่อง

ให้................................................................................................ซึงเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

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

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายทรงวุฒิ ทองรักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

โทร. 075-360206

-12-

แบบแจ้งผลการดาเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นศ 80801 /...............

(ตอบข้อร้องเรียน 2)

องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

เลขที่ 32/1 หมู่ที่ 3 ตำบลละอาย อำเภอฉวาง

จังหวัดนครศรีธรรมราช 80250

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

เรื่อง แจ้งผลการดาเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

อ้างถึง....................................................................................................

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

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

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

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รองทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนไว้ ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลละอายได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่

เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………...

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

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

..................................................................................................ดังมีรายละเอียดปรากฎตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

โทร. 075-361206

(นายทรงวุฒิ ทองรักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

-13-

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซด์

1. เข้าเว็บไซต์ https://www.la-ai.go.th

2. เลือกเมนูติดต่อสอบถาม

3. หัวข้อย่อย สายตรงนายก/ร้องเรียน

4 ช่องหัวข้อ “เรื่อง” ให้พิมพ์หัวข้อเรื่องที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์

5. ช่องหัวข้อ “โดย” ให้กรอกชื่อผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน

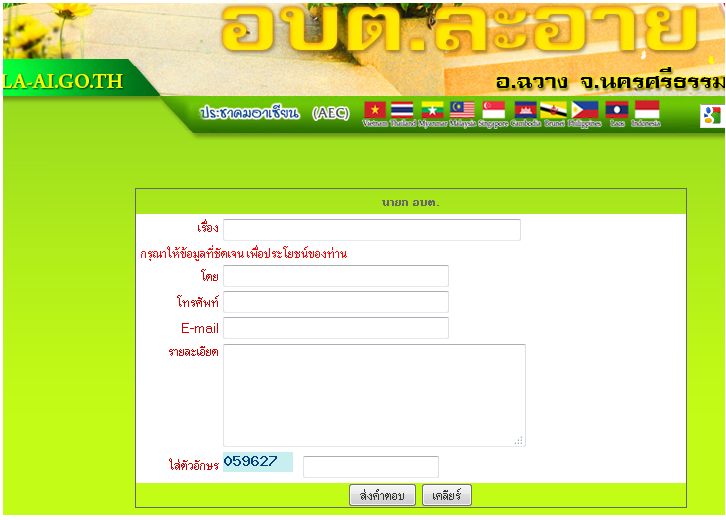
6. กรอกช่องโทรศัพท์

7. กรอกอีเมลล์

8. ช่องหัวข้อ “รายละเอียด. ให้กรอกข้อมูลรายละเอียดต่างๆของเรื่องที่จะร้องเรียน

9. ใส่ระหัสข้างล่างแล้วกดปุ่มส่งคำตอบ

หมายเหตุหากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล



**ภาคผนวก**

**คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น**

**ที่ 302 /๒๕๕๘**

**เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทาคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น**

----------------------

ตามหนังสืออำเภอภูเวียง ด่วนที่สุ ด ที่ สร 0023.14/ว 754 ลงวัน ที่ 14 สิงหาคม 2558 เรื่อง การประชุมชี้แจงการดาเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดาเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจาปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ได้แจ้งว่า สานักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทาบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency

Assessment (ITA) ประจาปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยทางสานักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดาเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้ การจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่ว ไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

ขององค์การบริหารส่วนกุดขอนแก่นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่ว ไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

1. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น ประธานกรรมการ

2. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น กรรมการ

3. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น กรรมการ

4. หัวหน้าสานักปลัด อบต. กรรมการ

5. ผู้อำนวยการกองคลัง กรรมการ

6. ผู้อำนวยการกองช่าง กรรมการ

7. หัวหน้าส่วนการศึกษาฯ กรรมการ

8) นิติกร กรรมการและเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจาณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นามากำหนดเป็นคู่มือการคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

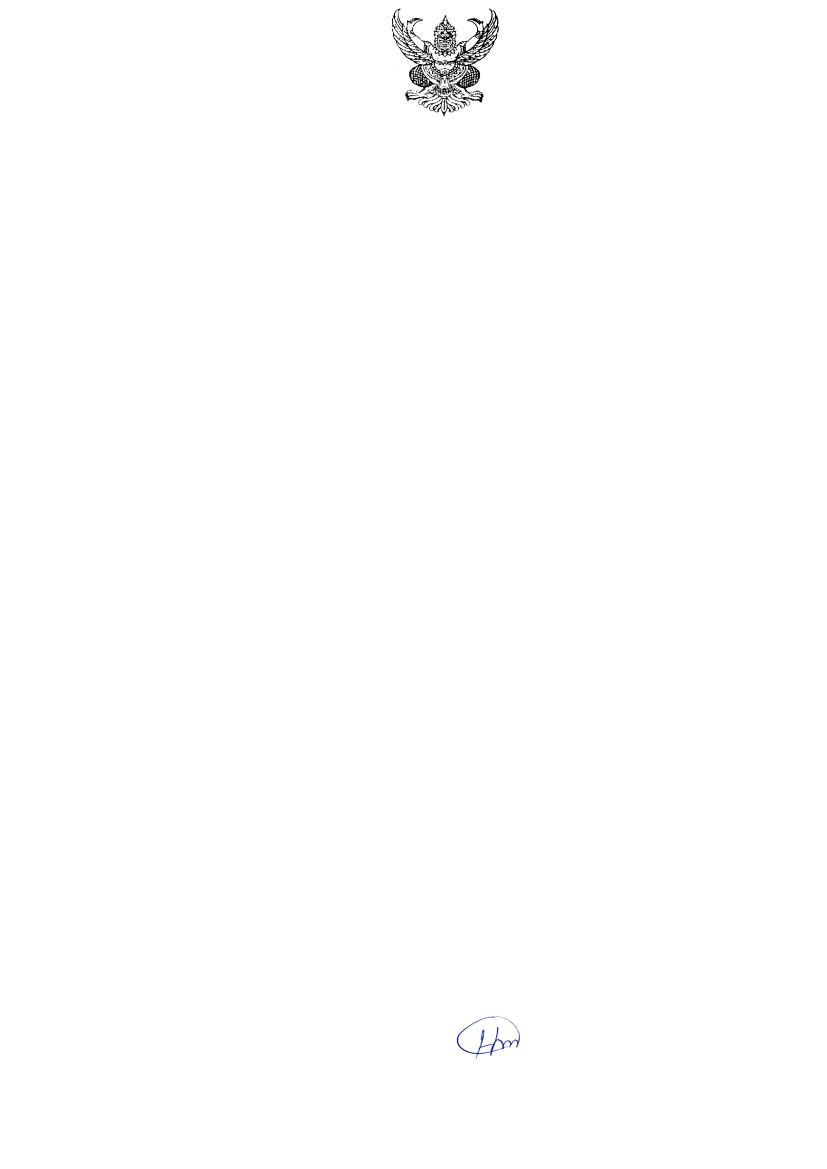
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘

(ลงชื่อ)

(นายประยูร พรมนนท์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น



**คาสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น**

**ที่ 303/๒๕๕8**

**เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)**

**และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)**

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

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น ที่ 302 /๒๕๕๘ ลงวันที่ 18 กันยายน 2558 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทาคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น เพื่อ ให้ บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จานวน 9 หมู่บ้านในเขตตำบลกุดขอนแก่น ซึ่ง ได้ดาเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดาเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 69/1 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น จึงได้จัดตั้ง **“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สานักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น** พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทาการองค์การบริหารส่วนตำบล

กุดขอนแก่น และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

1. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

2. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร,สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง เป็นผู้ช่วยเหลือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการดาเนินการ ทุกปลัดมอบหมาย

3. หัวหน้าสานักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสานักงานปลัด และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสานักงานปลัดฯ



3. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนโยธา และเรื่องที่ผู้ มีอำนาจใช้ดุล พินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีหัวหน้าฝ่ายก่อสร้างและนายช่างโยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนโยธา

4. ผู้อานวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่ผู้ มีอำนาจใช้ดุล พินิจแล้ ว เห็น ว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการคลังและเจ้าพนักงานการเงิน และบัญชี เป็นเจ้าหน้าที่ / เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

5. หัวหน้าส่วนการศึกษาฯ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนการศึกษาฯ และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมี นักวิชาการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนการศึกษาฯ

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดาเนินการดังต่อไปนี้

1. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทาการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

2. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

3. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น ดาเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคาหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สาหรับการนั้นได้

4. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนาไปพิจารณาดาเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคาร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

5. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

6. ให้พิจารณาดาเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

6.1 กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

6.2 กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคาร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนาไปพิจารณาดาเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นาส่งเอกสารคาร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจาเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

7. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

8. ดาเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง

ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

1. นางสาวนันลินี คำสีแก้ว ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

2. นางสาวนภัสวรรณ สุวรรณวงศ์ผา ตำแหน่ง บุคลากร

3. นางขวัญเรือน วงษ์พระลับ ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชน

4. จ.ส.ต.คมกริช พวกวิบูลย์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานป้องกันฯ

5. นางณัฐรินทร์ ทวีชัยจุฑานนท์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

6. นางสาวอิสรีย์ มีมาก ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ

7. นายวรวุฒิ จำปาบุรี ตำแหน่ง พนักงานขับรถยนต์

8. นางสาวภัทรธิดาภรณ์ แสนเสนา ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ

9. นายทรงราช ครองยุติ ตำแหน่ง พนักงานขับรถบรรทุกน้า

10. นายสมปอง สว่างศรี ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

11. นายชิตพล คำมุเวียง ตำแหน่ง นักการภารโรง

12. นางสาวจริยา บัวภา ตำแหน่ง คนงานทั่วไป

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

1. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของ

เรื่องเพื่อดาเนินการตามอำนาจหน้าที่

2. ปรับปรุงเอกสารคาขอในกระบวนงานต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการ

กรอกเอกสาร

3. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

4. แจ้งผลการดาเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน 15 วัน

ให้ผู้ที่ได้รับ แต่งตั้งถือปฏิบัติตามคาสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่อง

เสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่อง

ร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

๑.

๒.

๓.

๔.

๖.

๗.

นายเสกสรรค์ อดทน

นายเลิศชัย สร้อยทอง

นางสุพรรณวษา สินตะนิตย์

นายวิทยา อินาลา

นางสาวอรุณี หมั่นมี

นางโสรยา เสนาเหลา

ปลัด อบต.

รองปลัด อบต.

ผู้อานวยการกองคลัง

หัวหน้าส่วนโยธา

หัวหน้าสานักปลัด

นิติกร

ประธานคณะทางาน

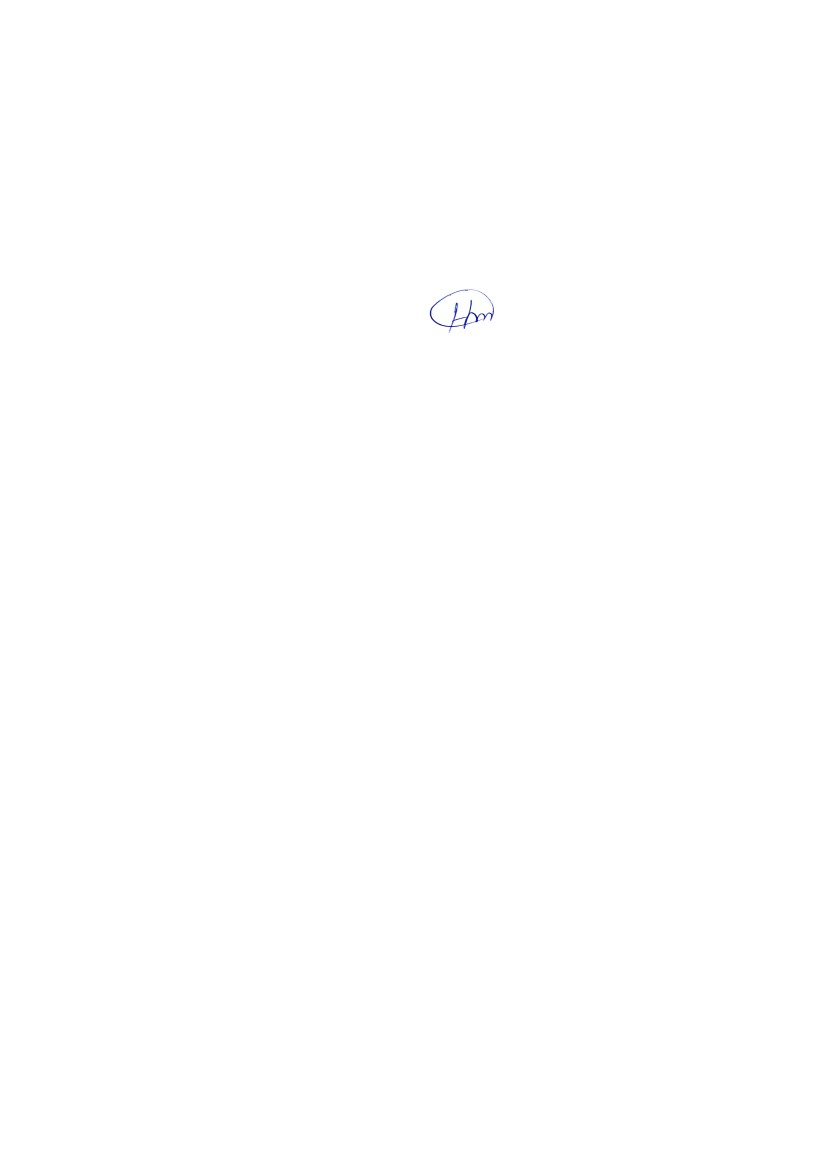
คณะทางาน

คณะทางาน

คณะทางาน

เลขานุการ

ผู้ช่วยเลขานุการ

 ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดาเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง

ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดาเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึง

ผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองค์การ

บริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น ต่อไป

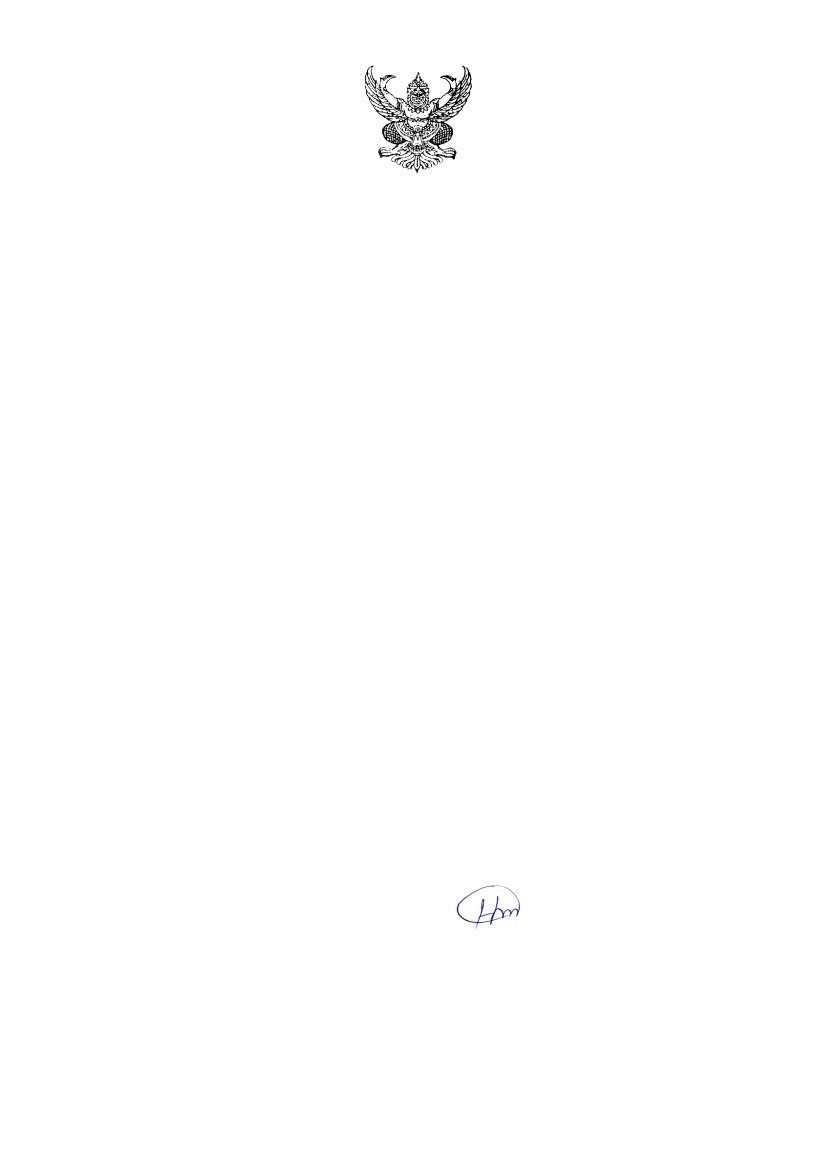
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 18 เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕8

(ลงชื่อ)

(นายประยูร พรมนนท์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและ

เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น ประจาปี 2558

----------------------

ตามหนังสืออำเภอภูเวียง ด่วนที่สุ ด ที่ สร 0023.14/ว 754 ลงวัน ที่ 14 สิงหาคม

2558 เรื่อง การประชุมชี้แจงการดาเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดาเนินงานของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจาปีงบประมาณ พ.ศ.

2558 ได้แจ้งว่า สานักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทาบันทึกข้อตกลงความ

ร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency

Assessment (ITA) ประจาปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยทางสานักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม

การทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดาเนินงาน (Integrity Assessment)

และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสานักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

แห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่นได้คู่มือจัดทาคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น ประจาปี 2558

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทาคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง

ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น ประจาปี 2558 เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึง

ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายประยูร พรมนนท์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น