



# คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป  
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

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

E-mail: la-ai\_smile@hotmail.com

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมาและแนวคิด นิยามคำศัพท์ หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ประเภทของการจัดการกระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ตลอดจนการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ และการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
วัตถุประสงค์	๓
คำจำกัดความ	๔
ระยะเปิดให้บริการ	๔
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน	๔
ช่องทางติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย	๔
ประเภทการจัดการกระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติ	๕
การเก็บความลับเกี่ยวกับข้อร้องเรียน	๕
กระบวนการติดตามและประเมินผล	๕
ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๕
การจัดทำสถิติรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน	๕
จัดทำโดย	๕
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๑๐

### ภาคผนวก

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์
- คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ที่ /๒๕๕๙  
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ที่ /๒๕๕๙  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ  
และติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ประจำปี ๒๕๕๙

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

## ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

### ๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๙ กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่สามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่

เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่มีความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลละอายจึงได้จัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ และหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดดังกล่าว โดยได้จัดทำเป็นประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลละอายเรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ประกาศ โดยได้จัดตั้งให้มี “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ขึ้น ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้กองกลางเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้ฝ่ายนิติกรและฝ่ายการเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดระดับความสำเร็จการจัดทำสถิติรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนตลอดจนการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลละอายจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

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

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้สำนักปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบล เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียนและให้งานนิติกร และงานบริหารทั่วไปเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับ ข้อร้องเรียน

#### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วน ตำบลละอาย มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

#### ๖. คำจำกัดความ

“สำนักงาน” หมายความว่า องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

“ผู้บริหาร” หมายความว่า นายกององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานส่วนตำบล หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่าง อื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ส่วนราชการหรือ หน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ได้ร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การ บริหารส่วนตำบลละอาย รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เช่นจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลละอายมี ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ละอาย

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

#### ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

#### ๘. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

สำนักงานได้มอบหมายให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับข้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่งานนิติกร และเจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปทุกคน เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน โดยมี เจ้าหน้าที่งานนิติกร เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการต่อไป

#### ๙. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ตามข้อ ๘

(๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เลขที่ ๓๒/๑ หมู่ที่ ๓ ถนนจันดี – พิปูน ตำบลละอาย อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๕๐”

(๓) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หมายเลข ๐ ๗๕๓๖ ๑๒๐๖ ต่อ ๑๐๐ หรือ สายตรงห้องนายกองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ๐ ๗๕๓๖ ๑๕๘๓

(๔) ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ <http://www.la-la.go.th>

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานฯ

(๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อ ร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้บริหาร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

## ๑๐. ประเภทของการจัดการกระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

(๒) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

กระบวนการจัดการคำชมเชย แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

(๒) กระบวนการจัดการคำชมเชยที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

ทั้งนี้ แต่ละกระบวนการ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายมีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปรายชื่อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานได้รับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทันทีโดยไม่จำเป็นต้องสรุปรายชื่อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๓) ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน



ในกรณีที่ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้บริหารหรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๑ วัน ทำการนับตั้งแต่วันที่ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

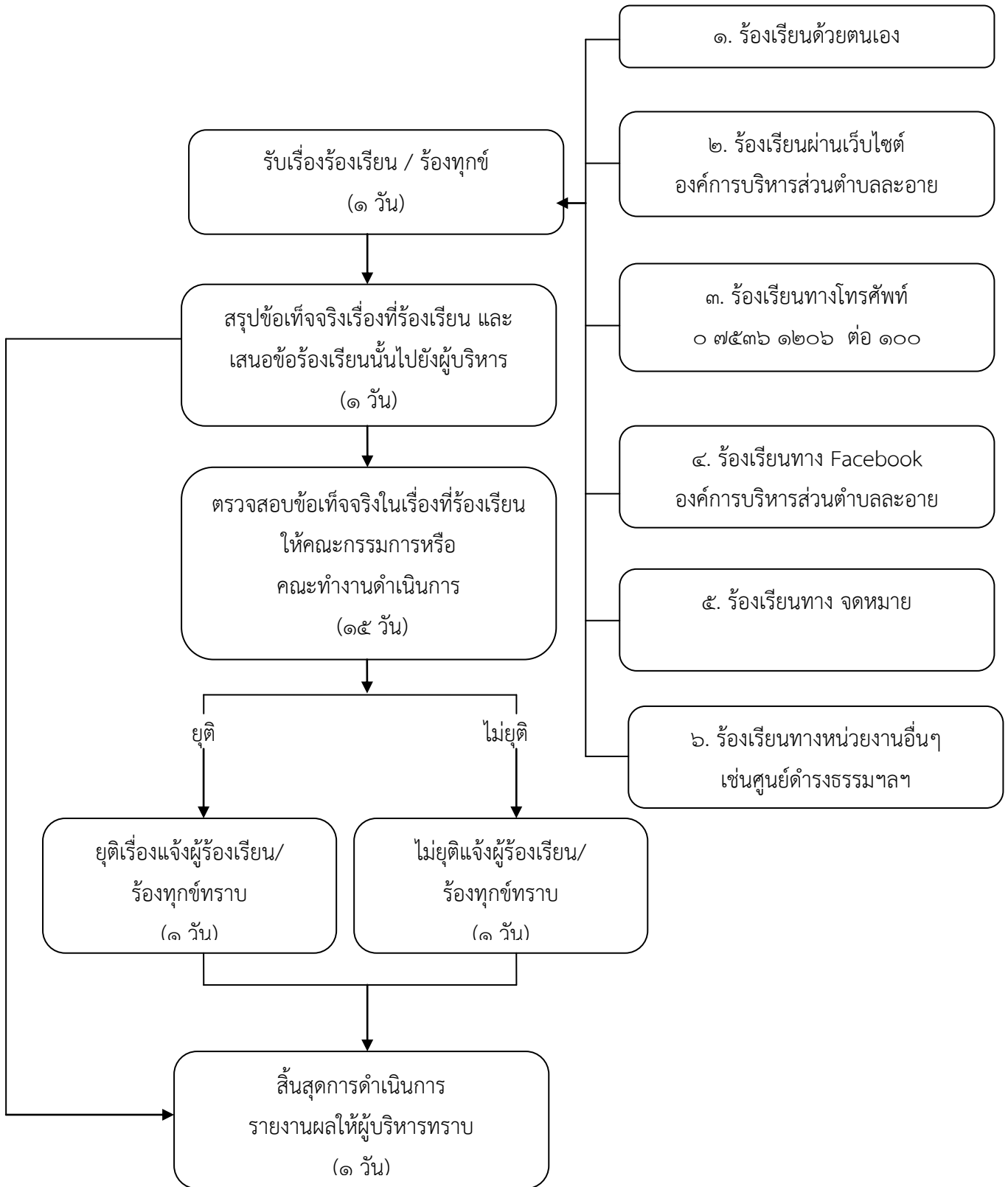
๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๑ (๒) วรรคสองมาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



### ๑๑. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

### ๑๒. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

ในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้สำนัก/กอง ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนกองกลางทันที เพื่อดำเนินการตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ต่อไป

สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้สำนัก/กอง รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนกองกลางทราบ ทุกๆ ๓ เดือน ตามแบบที่กำหนดไว้ในประกาศ

### ๑๓. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

**ชื่อตัวชี้วัด :** ระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียน

**คำอธิบาย :**

- พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยการจัดให้มีระบบจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ชัดเจน อีกทั้งจัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากหน่วยงาน อย่างน้อย ๕ ช่องทาง มีการรวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๔ ครั้ง และมีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน แต่ละปีงบประมาณ
๑	ประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบในการจัดการข้อร้องเรียน
๒	กำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
๓	มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ อย่างน้อย ๕ ช่องทาง
๔	รวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๔ ครั้ง
๕	ประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๑	๒	๓	๔	๕

๑๔. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลละหานได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน ทุกระยะ ๓ เดือน ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักงาน ตามรายละเอียดที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ดำเนินการดังกล่าว

๑๕. จัดทำโดย

- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลละหาน
- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๖ ๑๒๐๖ ต่อ ๑๐๐
  - หมายเลขโทรสาร ๐ ๗๕๓๖ ๑๒๐๖ ต่อ ๑๑๑
  - เว็บไซต์ [www.la-ai.go.th](http://www.la-ai.go.th)
  - E-MAIL : [la-ai\\_smile@hotmail.com](mailto:la-ai_smile@hotmail.com)

๑๖. แบบฟอร์ม



แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

เลขที่รับ.....

วันที่.....

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน  -  -  -  -

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย.....

ถนน..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่..... โทรสาร..... e-mail address.....

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล  ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่..... โทรสาร..... e-mail address.....

รายละเอียดเป็น  ข้อร้องเรียน /  ข้อคิดเห็น /  ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ

(.....)

**ภาคผนวก**



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

ที่ /๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- |  |                     |
|--|---------------------|
| ๑. นายกองการบริหารส่วนตำบลละอาย          | ประธานกรรมการ       |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย        | กรรมการ             |
| ๓. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย     | กรรมการ             |
| ๔. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | กรรมการ             |
| ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง                    | กรรมการ             |
| ๖. ผู้อำนวยการกองช่าง                    | กรรมการ             |
| ๖. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน              | กรรมการ             |
| ๗. นิติกร                                | กรรมการและเลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๙

(นายทรงวุฒิ ทองรักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

ที่ /๒๕๕๙

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)  
และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

.....

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลละอายที่ ๕๙๖ /๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน จัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๗ หมู่บ้านในเขตตำบลละอาย ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตาม มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลละอายจึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์และกำหนดประเด็นในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ดังนี้**

- ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล** เป็นประธานในการวิเคราะห์และกำหนดประเด็นในการสื่อสาร จากคณะผู้บริหาร และจากส่วน/กอง สำนักงาน
- ๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล** เป็นรองประธานในการวิเคราะห์และกำหนดประเด็นในการสื่อสาร จากคณะผู้บริหาร และจากส่วน/กอง สำนักงาน เป็นผู้ช่วยเหลือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินการตามปลัดมอบหมาย
- ๓. หัวหน้าสำนักปลัดฯ** เป็นหัวหน้าในการวิเคราะห์และกำหนดประเด็นในการสื่อสาร จากส่วน/กองสำนักงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดฯ
- ๔. ผู้อำนวยการกอง** เป็นหัวหน้าในการวิเคราะห์และกำหนดประเด็นในการสื่อสาร จากส่วน/กองสำนักงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง
- ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง** เป็นหัวหน้าในการวิเคราะห์และกำหนดประเด็นในการสื่อสาร จากส่วน/กองสำนักงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง



**เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้**

๑. นางสาวลำไย พรหมเสก	ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ
๒. นางสาวรัชนีกร ผลเลิศ	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
๓. นางสาวชญาภา สุดเรือง	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
๔. นางสาวอติตยา ชุมพล	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
๕. นางสาวเสาวณี ชุ่นแข่ง	ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
๖. นางสาวจินตนา บุญดวงศ์	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรการ
๗. นายณัฐพงษ์ เจนการ	ตำแหน่ง นายช่างโยธาชำนาญงาน
๘. นางนัยนา เหมทานนท์	ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ

**โดยมีหน้าที่ ดังนี้**

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
  ๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
  ๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
  ๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน
- ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย โดยทันที

**คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย**

๑. นางโสภา ทองฉิม	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	ประธานคณะทำงาน
๒. นายธีระพงศ์ พลวัฒน์	รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	คณะทำงาน
๓. นางสาววรรณิ พีชภูมิ	ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะทำงาน
๔. นายโชคชัย ศรีอักษร	นายช่างโยธาอาวุโส รักษาการแทนผู้อำนวยการกองช่าง	คณะทำงาน
๕. นายอภิชาติ ศรีสุข	หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	เลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลละอายต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๙

ทรงวุฒิ ทองรักษ์

(นายทรงวุฒิ ทองรักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายประจำปี ๒๕๕๙

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลละอายที่ ๕๙๖ /๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน จัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๗ หมู่บ้านในเขตตำบลละอาย ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตาม มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลละอายได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายประจำปี ๒๕๕๙ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายประจำปี ๒๕๕๙ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๙

ทรงวุฒิ ทองรักษ์

(นายทรงวุฒิ ทองรักษ์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย



สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓  
(ไตรมาสที่ ๑-๔)

คณะกรรมการติดตามและประเมินผล  
คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

## คำนำ

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลละอายที่ ๕๙๖ /๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน จัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ ประชาชนภายใน กรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่ รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๗ หมู่บ้านในเขตตำบลละอาย ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่ เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตาม มาตรฐานการปฏิบัติราชการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็น ความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ ประชาชนได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายมากยิ่งขึ้น หากสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะกรรมการติดตามและประเมินผล  
คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า	
๑. คำนิยาม		๑
๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป / ปัญหาอุปสรรค / แนวทางแก้ไขปัญหา		๑
๓. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง / ปัญหาอุปสรรค / แนวทางแก้ไขปัญหา		๑
๔. ความเห็นผู้บังคับบัญชา		๒

## คำนิยาม

**เรื่องร้องเรียนทั่วไป** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
**เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง** หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป(ไตรมาสที่ ๑-๔)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑-๔) จำแนกตามช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลละอายกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ไตรมาส ๔ ในเรื่องน้ำท่วมขัง ฝุ่นละออง และขยะ

๒. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายในเรื่องทั่วไป

๓. กล้องรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายในเรื่องทั่วไปและร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๔. โทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๖ ๑๒๐๖ ต่อ ๑๐๐ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายในเรื่องทั่วไป

๕. เว็บไซต์ [www.la-ai.go.th](http://www.la-ai.go.th) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายในเรื่องทั่วไป

๖. Email:la-ai\_smail@hotmail.com ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายในเรื่องทั่วไป

## ปัญหา/อุปสรรค

๑. ประชาชนมีความตื่นตัวในการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายน้อย

๒. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีข้อจำกัด

## แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย (ไตรมาสที่ ๑-๔)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย (ไตรมาสที่ ๑-๒) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลละอายกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

๒. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละฮาย

๔. โทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๖ ๑๒๐๖ ต่อ ๑๐๐ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละฮาย

๕. เว็บไซต์ [www.la-ai.go.th](http://www.la-ai.go.th) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละฮาย

๖. Email:la-ai\_smail@hotmail.com ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละฮาย

### ปัญหา/อุปสรรค

- ๑.ประชาชนมีความตื่นตัวในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละฮายน้อย
- ๒.การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละฮายมีข้อจำกัด

### แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละฮายในสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น

ธีระพงศ์ พลวัฒน์

(นายธีระพงศ์ พลวัฒน์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลละฮาย

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลละฮาย

.....-ทราบ.....

ทรงวุฒิ ทองรักษ์

(นายทรงวุฒิ ทองรักษ์)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลละฮาย





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โทร.๐ ๗๕๓๖ ๑๒๐๖

ที่ นศ ๘๐๘๐๑.๒๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาส ๑-๔)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

### ๒. ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ขอสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาส ๑-๔) รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้แล้ว

### ๔. ข้อเสนอแนะและพิจารณา

เห็นควรพิจารณาดำเนินการตามสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ต่อไป

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ธีระพงศ์ พลวัฒน์

(นายธีระพงศ์ พลวัฒน์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

- .....ทราบ.....

ทรงวุฒิ ทองรักษ์

(นายทรงวุฒิ ทองรักษ์)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย  
เรื่อง ผลการร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)  
(ไตรมาส ๑-๔)

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลละอายที่ ๕๙๖ /๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน จัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๗ หมู่บ้านในเขตตำบลละอาย ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตาม มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ขอประกาศผลการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายประจำปี ๒๕๖๓ ดังนี้

**ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป(ไตรมาสที่ ๑-๔)**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย ไตรมาส ๔ ในเรื่องน้ำท่วมขัง ฝุ่นละออง และขยะ
๒. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายในเรื่องทั่วไป
๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายในเรื่องทั่วไปและร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
๔. โทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๖ ๑๒๐๖ ต่อ ๑๐๐ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายในเรื่องทั่วไป
๕. เว็บไซต์ [www.la-ai.go.th](http://www.la-ai.go.th) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายในเรื่องทั่วไป
๖. Email:la-ai\_smail@hotmail.com ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละอายในเรื่องทั่วไป

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย**  
**(ไตรมาสที่ ๑-๔)**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย.
๒. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการ  
จัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

๔. โทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๖ ๑๒๐๖ ต่อ ๑๐๐ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใด  
ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

๕. เว็บไซต์ [www.la-ai.go.th](http://www.la-ai.go.th) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการ  
จัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

๖. Email:la-ai\_smail@hotmail.com ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) ไม่มีบุคคลใด  
ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละอาย

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ทรงวุฒิ ทองรักษ์

(นายทรงวุฒิ ทองรักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละอาย