

 **ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก**

**เรื่อง แนวปฎิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก**

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

 ตามที่ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ.2562 ได้กำหนดว่าในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

 เพื่อให้การบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก จึงกำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

 ข้อ 1 กำหนดให้มีช่องทางในการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก ดังนี้

 1.1 กรณีร้องเรียนเป็นจดหมายให้จัดส่งทางไปรษณีย์ไปที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก หมู่ที่ 1 ตำบลสองแพรก อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

 1.2 กรณีการร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผ่านทางหมายเลข 0 7736 7218 ในวันและเวลาราชการ

 1.3 กรณีการร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถเดินทางมาร้องเรียนได้ที่ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก หมู่ที่ 1 ตำบลสองแพรก อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

 1.4 กรณีการร้องเรียนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถร้องเรียนได้ที่ [www.songprak.go.th](http://www.songprak.go.th) หัวข้อร้องเรียน หรือ ผ่านทาง facebook อบต.สองแพรก

 ข้อ 2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการดังนี้

 2.1 สำนักงานปลัด ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณา หากพบว่าเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก จะดำเนินการเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกสั่งการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายในระยะเวลา60 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

 2.1.1 กรณียังไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยจะสั่งยุติเรื่อง หรือสั่งการให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่เห็นสมควร

 2.1.2 กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรงหรือไม่ร้ายแรงและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกสั่งให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ให้สำนักงานปลัดดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด 120 วัน นับแต่วันที่พิจารณาเห็นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย

 ข้อ 3 การตอบสนองข้อร้องเรียน

 3.1 กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก ให้องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกได้รับเรื่องแล้ว ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อการพิจารณาดำเนินการเสร็จสิ้น โดยอาจแจ้งเป็นหนังสือ หรือทางโทรสารหรือ อีเมล์ ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกเห็นสมควร

 ข้อ 4 การรายงานสรุปผลและกับติดตาม

 4.1 ให้เจ้าหน้าที่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกที่รับผิดชอบเป็นผู้กำกับติดตามให้มีการปฏิบัติตามประกาศนี้โดยเคร่งครัด

 4.2 ให้สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เสนอรายงานต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรกทราบทุกสิ้นปีงบประมาณ

 จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

 ประกาศ ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2562



 (นายสำเริง อุณห์ไวทยะ)

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสองแพรก