



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดย มีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ปัญหา อุปสรรค ความ ยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลนาเกลือ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการ ดำเนินงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อ พี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

กันยายน ๒๕๖๔

ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่าง ๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ สามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียน จากประชาชน ย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานขอส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ แล้ว ยังมีเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยตนเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
๓. ขอบเขต	๑
๔. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ	๒
๕. ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๓
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
๑๐. แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๑๑. แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๑๒. แบบคำร้องเรียนปัญหา-เรื่องราวร้องทุกข์	๘
๑๓. แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการทำงานให้บริการสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๓.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๓.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้รับบริการจากศูนย์บริการ
- ๓.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท/อนุปริญญา, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๓.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๓.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑. กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษาทราบดีจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ผู้ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอดการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๒๔๐๘-๔๒๕๐ www.naklua.go.th

๒. กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น
 - กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอดการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๒๔๐๘-๔๒๕๐ www.naklua.go.th

๔. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพระสมุทรเจดีย์ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับดูแลของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียนหมายถึง แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป, การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลนาเกลือ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

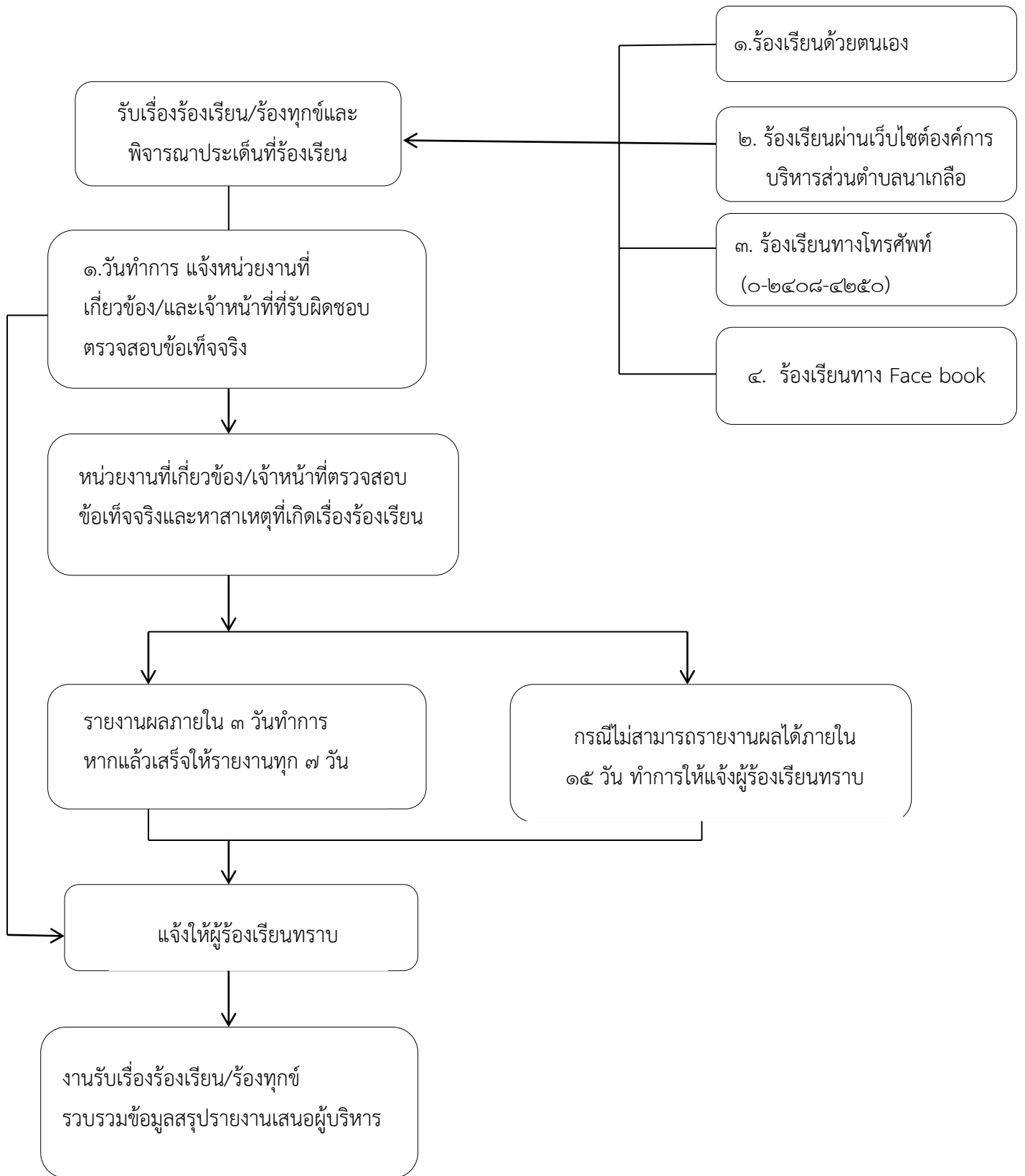
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๖. ช่องทางการร้องเรียน

๑. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ
๒. ผ่านเว็บไซต์ WWW.naklua.go.th Face book องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ
๓. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๖. โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๒๔๐๘-๔๒๕๐

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการข้อร้องเรียน
๓. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือทราบ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๒๔๐๘-๔๒๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

แบบคำร้อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอยื่นข้อร้องเรียน

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเหตุ สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่ว เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ สป ๗๔๑๐๑/

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ
ถนนสุขสวัสดิ์-นาเกลือ สป ๑๐๒๙๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ที่ สป ๗๔๑๐๑/.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑.
 ๒.
 ๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแล้วแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....
.....
.....มีดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

สำนักปลัดฯ

โทร/โทรสาร ๐-๒๔๐๘-๕๒๕๐ ต่อ ๑๐๐

แบบคำร้องเรียนปัญหา – เรื่องราวร้องทุกข์

เขียน.....

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ด้วย ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....มีความเดือดร้อนและประสบปัญหา ดังนี้

๑.

๒.

๓.

๔.

๕.

และมีความประสงค์ให้องค์การบริหารส่วนตำบล.....ช่วยแก้ไขปัญหาดังนี้

๑.

๒.

๓.

๔.

๕.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องทุกข์

- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

.....

- คำสั่ง นายก อบต.....

.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สป ๗๔๑๑/

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ
ถนนสุขสวัสดิ์-นาเกลือ สป ๑๐๒๙๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือโดยทาง
() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียน
รับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ
ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ และได้มอบหมายให้.....
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ และได้จัดส่งเรื่องให้.....
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
แล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้มีทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น
บัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

สำนักปลัดฯ

โทร/โทรสาร ๐-๒๔๐๘-๕๒๕๐ ต่อ ๑๐๐

