



คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ร้องเรียน / ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง

อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑	
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เรื่องรื้อวงค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง	๒
๔. ขอบเขต	๒
๕. สถานที่ตั้ง	๓
๖. หน้าที่รับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒	
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
๑. คำจำกัดความ	๔
บทที่ ๓	
๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน	๗
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
๓. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง	๘
๔. แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๙
๕. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)	๑๐
๖. แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๑

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ร้องเรียน / ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารกิจการบ้านเรือนที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำการบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริต) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการปฏิบัติงานต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองทราบขอบข่าย

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล ทรายทองอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอห้วยเม็ก และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ จัดตั้ง เป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องทุกข์ แล้วให้บริการข้อมูล ข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและ ข้อเสนอของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก ศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปฎิษากฎหมาย ขอ อนุมัติ/ขออนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีขอร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ / ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับ บริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่า ยุติ

- กรณีขออนุมัติ / อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแสและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทรายทองจะให้ข้อมูลกับผู้รับบริการในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะ ดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือ สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองโทรศัพท์ ๐๔๓-๘๔๐๗๑๐

๒. กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องข้อรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองโทรศัพท์ ๐๔๓-๘๔๐๗๑๐

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองเลขที่ ๑๙๕ หมู่ที่ ๑ ตำบลทรายทอง อำเภอยะผิง จังหวัดกำแพงเพชร ๔๖๑๗๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวกับการร้องเรียน
คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาขอรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้ขอรับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานรัฐ /เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ /เอกชน /บุคคล หรือนิติบุคคล
(๑) หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวงทบวงกรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมกับองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงาน
ในกำกับดูแลของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

(๒) เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และ
ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับ
แต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

(๓) บุคคล / หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

(๔) ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

(๕) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

๕.๑ ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐ

๕.๒ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการ
ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลทรายทอง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ /
ข้อคิดเห็น /คำชมเชย /การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป /ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหาร
ส่วนตำบลทรายทองผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน /การให้ข้อเสนอแนะ /การ
ให้ข้อคิดเห็น /การชมเชย /การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ /เว็บไซต์ /เฟสบุ๊ก

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย
สอบถามหรือร้องขอการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ หรือ
ระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่
เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ที่ได้ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อ
ทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

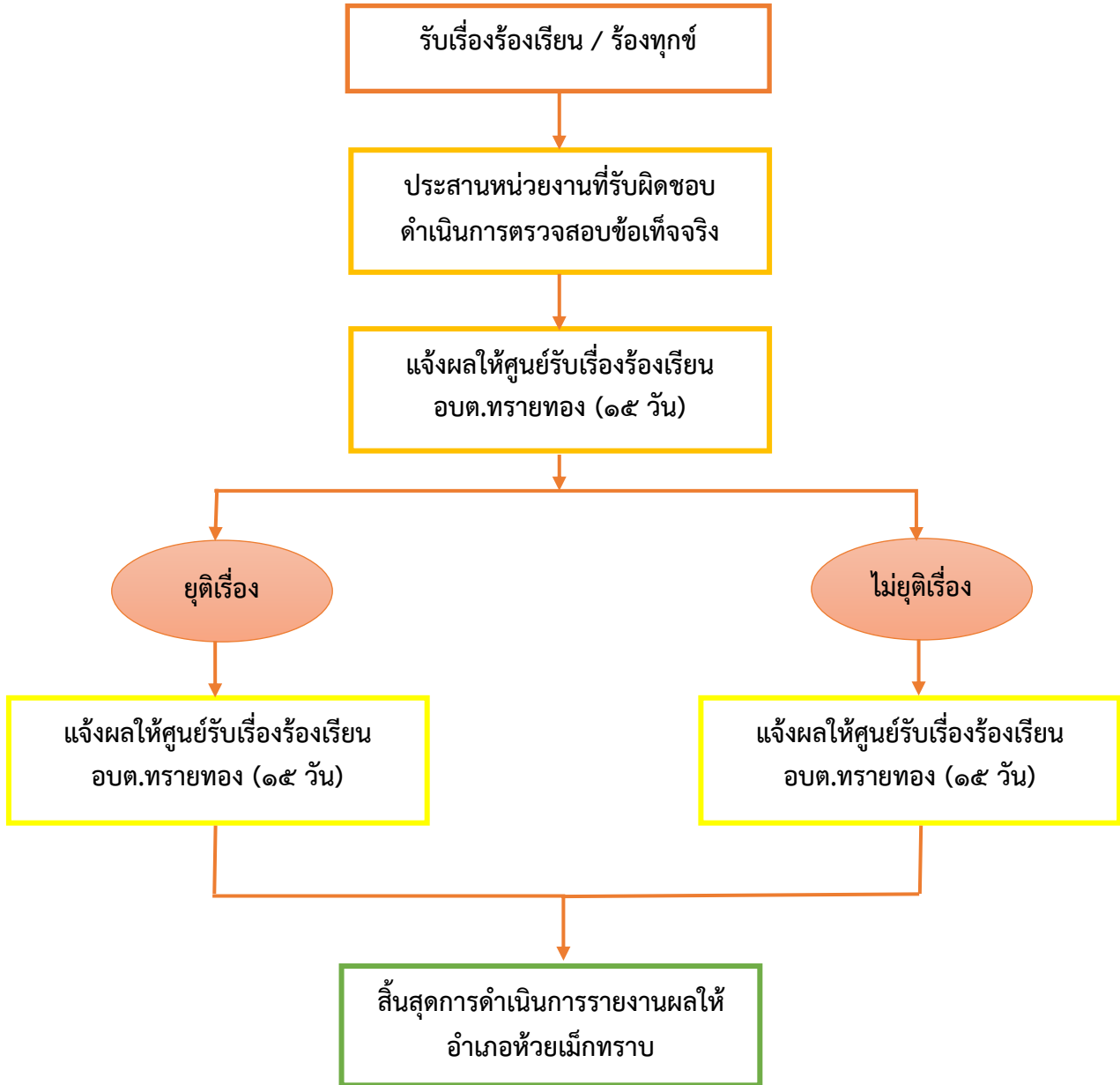
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้
ได้รับการแก้ไขหรือประเภทความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน ผ่านทางสำนักปลัด

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย /บัตรสนเท่ห์ /เอกสาร)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องความคิดเห็น (จดหมาย /บัตรสนเท่ห์ /เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ (จดหมาย /บัตรสนเท่ห์ /เอกสาร)
- ๔) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๘๔๐๗๓๐
- ๕) โทรสาร หมายเลข ๐๔๓-๘๔๐๗๓๑
- ๖) เว็บไซต์ <http://pimoon.go.th>
- ๗) ร้องเรียนทาง Facebook

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน

- ๑) จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
- ๓) แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง ทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานทำการแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ อบต.ทรายทอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.ทรายทอง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๘๔๐๗๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

แบบคำร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง

(แบบคำร้องเรียน)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง

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

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

อาชีพ..... ตำแหน่ง..... ถิ่นบัตร.....

เลขที่..... ออกโดย..... วันออกบัตร.....

วันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์ / ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหในเรื่อง

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ / ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์ / ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

.....

ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ กส ๗๗๒๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง
อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๓๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองโดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ

..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองได้ลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลขที่..... ลงวันที่..... และองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง และได้มอบหมายให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองและได้จัดส่งเรื่องให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสุพรรณิ บุระพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง

แบบคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน ๒)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง

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

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์

..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองพิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

โดยอ้าง.....

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ)..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เวลา น.

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ กส ๗๗๒๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง
อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๗๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต. ทรายทอง ที่ ๗๗๒๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนไว้ตามรายละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ / หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริง โดยสรุปว่า

.....

.....

.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสุพรรณิ บุระพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง