



คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติการ สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา

โทรศัพท์/โทรสาร 045-525841

www.srangnoktha.go.th

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลสร้างนกทา เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา

สารบัญ

	หน้า
ความหมาย	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
แบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิตีติเตียนจากประชาชนน้อย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณี ที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปรรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ คือ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา เป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสม รวมถึงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ที่ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ และระเบียบกฎหมาย

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดหน้าที่อำนาจความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับงานของส่วนราชการ และประสานงานส่งต่อเรื่องให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องไปดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการต่อไปเปิดเผยข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย ความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คำสั่ง แนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน

๔. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทางในการบริหารจัดการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

๔.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน

๔.๑.๑ เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๔.๑.๒ ความเดือดร้อนหรือความเสียหาย เกิดจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนงทา ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๔.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์

เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนงทา แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องที่ส่วนราชการอื่น ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนงทาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๕. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนงทา

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา

๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุการณ์ดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนงทา เห็นควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๕.๑.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

- ๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องที่สามารถตรวจสอบตัวตนได้ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง
- ๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง พฤติการณ์อันเกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- ๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๕.๒ เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนงทา ได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนด แล้วเสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนงทา พิจารณา

๕.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจส่งหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อรับทราบโดยตรงหรือส่งทางไปรษณีย์ตอบรับลงทะเบียน

๕.๔ นายกองคํการบรหการส่วนตําลสสร้างนกทา วรจรญว่าเร่องร่องเรเรียน/ร่องทุทซ์ ที่ได้รับเป็นเร่องที่อู่ในอํานาจหน้าทื่อของอํการบรหการส่วนตําลสสร้างนกทา หรือเป็นเร่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาคํเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเร่องที่อู่ในอํานาจหน้าทื่อของอํการบรหการส่วนตําลสสร้างนกทา ให้พิจารณามอบหมายหน่วงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าทื่อผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งไปคํเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเร่องที่ไม่อู่ในอํานาจหน้าทื่อให้ส่งเร่องนั้นไปทื่อศูนย์คํารงธรรมอํเภอ ศูนย์คํารงธรรมจังหวิ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเร่องนั้นคํเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทราบด้วย โดยให้เจ้าหน้าทื่อผู้ปฏิบัติงานคิติดตามผลการแก้ไขปัญหา หรือหากเป็นเร่องที่เกนศัทยภาพของอํการบรหการส่วนตําลสสร้างนกทา ให้ประสานไปยังอํการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศัทยภาพ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการคํเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกันหรือหากเป็นเร่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาคํเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการคํเนินการตามที่มีระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนด

๖. วิธีคํเนินการแก้ไขปัญหาเร่องร่องเรเรียน/ร่องทุทซ์

๖.๑ การพิจารณารับเร่องร่องเรเรียน/ร่องทุทซ์

๖.๑.๑ นายกองคํการบรหการส่วนตําลสสร้างนกทา อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ปลัดอํการบรหการส่วนตําลสสร้างนกทา เป็นผู้พิจารณาว่า เร่องร่องเรเรียน/ร่องทุทซ์ที่ได้รับเป็นเร่องที่อู่ในอํานาจหน้าทื่อของนายกองคํการบรหการส่วนตําล หรืออู่ในอํานาจหน้าทื่อของส่วนราชการอื่น หรือเป็นเร่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอน วิธีการคํเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะคํเนินการเร่องนั้นอย่างไร

๖.๑.๒ แนวทางที่นายกองคํการบรหการส่วนตําลสสร้างนกทา จะพิจารณาไม่รับเร่องร่องเรเรียน/ร่องทุทซ์ ได้แก่

- ๑) เป็นเร่องที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- ๒) เป็นเร่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเร่องที่ร้องทุทซ์
- ๓) เป็นเร่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเทท์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้ง
- ๔) เร่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอู่ที่ศาล หรือศาลมีคํพิพากษาหรือคํสั่งเด็ดขาดแล้ว
- ๕) เร่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว
- ๖) เร่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

๖.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเร่องร่องเรเรียน/ร่องทุทซ์ (กรณีเป็นเร่องที่อู่ในอํานาจหน้าทื่อของอํการบรหการส่วนตําลสสร้างนกทา)

๖.๒.๑ ให้เจ้าหน้าทื่อที่ได้รับมอบหมาย หรือหน่วงานที่รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเร่องร่องเรเรียน/ร่องทุทซ์นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง ถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเร่องร่องเรเรียน/ร่องทุทซ์นั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองคํการบรหการส่วนตําลสสร้างนกทาพิจารณาคํต่อไป

๖.๒.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ

๖.๒.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลสร้างนทาพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๒.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนทา ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

๖.๒.๕ ให้แจ้งผลเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๗. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนทา ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแยกประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

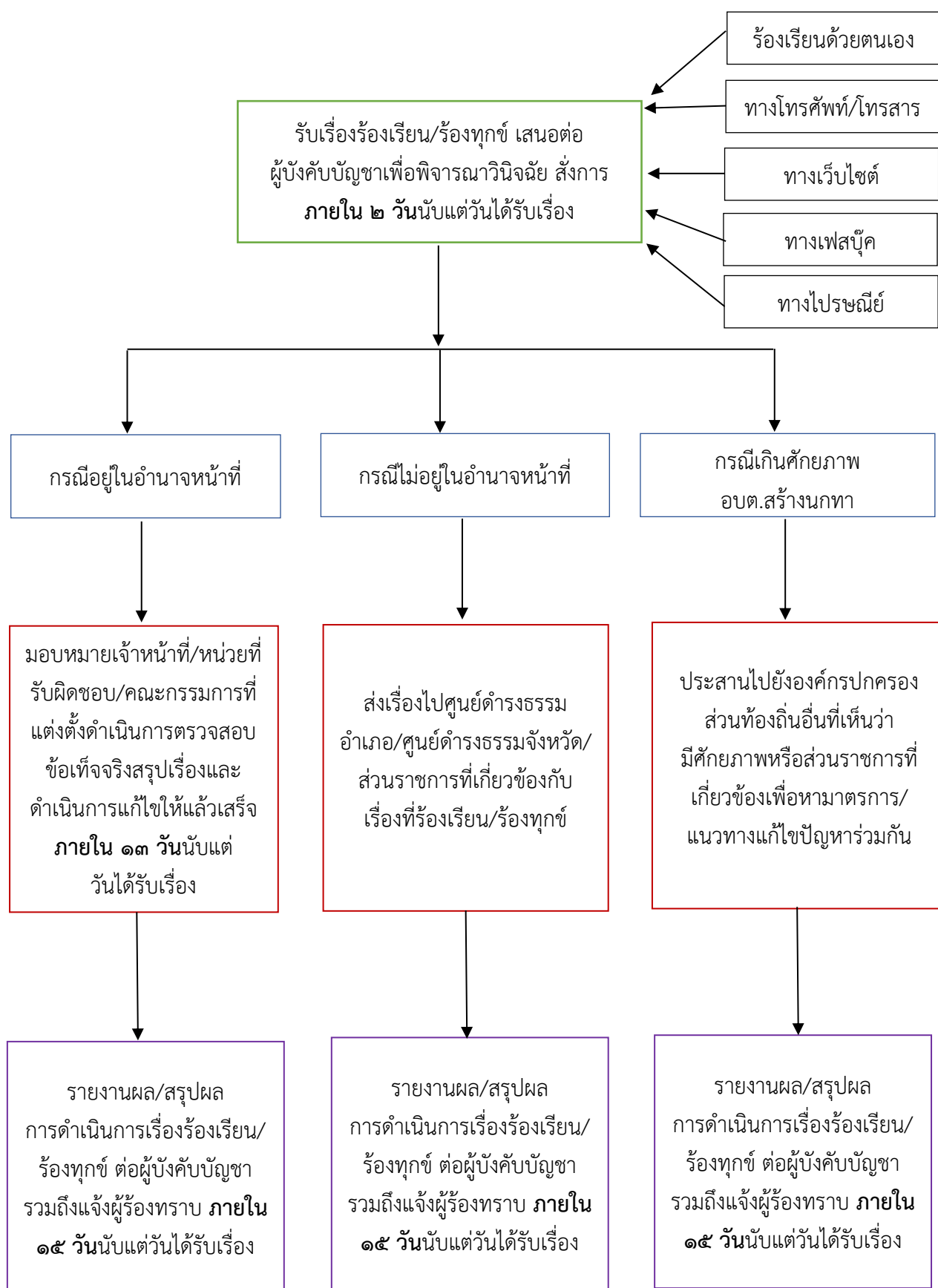
ที่	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รับเรื่อง (วัน)	ระยะเวลา ดำเนินการ(วัน)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	ร้องเรียนไฟฟ้าสาธารณะดับ	๒	๑	กองช่าง	
๒	ร้องเรียนซ่อมแซมระบบประปา	๒	๑	กองช่าง	
๓	ร้องเรียนถนนชำรุด	๒	๗	กองช่าง	
๔	การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดหรือไม่เข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ	๒	๑๓	งานนิติการ	
๕	ร้องเรียนด้านการพัสดุ	๒	๑๓	งานพัสดุ	
๖	ร้องเรียนด้านการจัดเก็บภาษี	๒	๑๓	งานจัดเก็บรายได้	
๗	ร้องเรียนเหตุรำคาญ	๒	๑๓	กองสาธารณสุขฯ	
๘	ร้องเรียนเรื่องทั่วไป	๒	๑๓	งานนิติการ	

๗.๒ เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ให้ประสานยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

๘. ช่องทาง

ที่	ช่องทางร้องเรียน	ช่องทางติดต่อ
๑	ด้วยตนเอง	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นายธัญญา ไชยวงษ์ ตำแหน่ง นิติกร
๒	ทางโทรศัพท์/โทรสาร	๐๔๕-๕๒๕๘๔๑
๓	ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา	www.srangnoktha.go.th แบบรองเรียนร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
๔	ทางเฟสบุ๊ก	https://www.facebook.com/profile.php?id
๕	ทางไปรษณีย์	ส่งถึง องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ตำบลสร้างนกทา อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๐๐๐

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรื่อง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

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

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

(๑)จำนวน.....ชุด

(๒)จำนวน.....ชุด

(๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

แบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ อจ ๗๔๘๐๑/

องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา
ถนนหินโงม-สร้างนกทา อจ ๓๗๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง การแจ้งผลการดำเนินการ

เรียน

อ้างถึง หนังสือแจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ท่านได้มีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา
ดำเนินการ เรื่อง
เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ. นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ได้ดำเนินการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของท่าน
ดังนี้

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

ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ คือ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา

สำนักปลัด

โทรศัพท์ ๐-๔๕๕๒-๕๘๔๑

โทรสาร ๐-๔๕๕๒-๕๘๔๑