



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

โทร. ๐๔๔-๐๐๙๘๒๕

www.kudjok.go.th

ก คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอกจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
-หลักการและเหตุผล	๑
-วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
-การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินาร	๑
ขอบเขต	๒
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๓
-สถานที่ตั้ง	๓
-หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
-คำจำกัดความ	๕
-ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ภาคผนวก	๘
-แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๙
-แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๑๐
-แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๑
-แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๒

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับหนังสือสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอบัวใหญ่ ที่ นม ๐๐๒๓.๒๒/ ว ๑๓๗ ลงวันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เรื่อง การเตรียมความพร้อมรองรับการตรวจประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปี บงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจตุรพักตรพิมานเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจตุรพักตรพิมานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจตุรพักตรพิมานมีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล กุดจอกอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบัวใหญ่และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งเพื่อ เป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก ศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับ บริการ
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องและผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องและผู้ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับ บริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอกจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่อง

ดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก โทรศัพท์ ๐๔๔-๐๐๙๘๒๕

๒. กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก โทรศัพท์ ๐๔๔-๐๐๙๘๒๕

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก ๕๗/๑ หมู่ที่ ๙ ตำบลกุดจอก อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/ นิติบุคคล

* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้ง ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

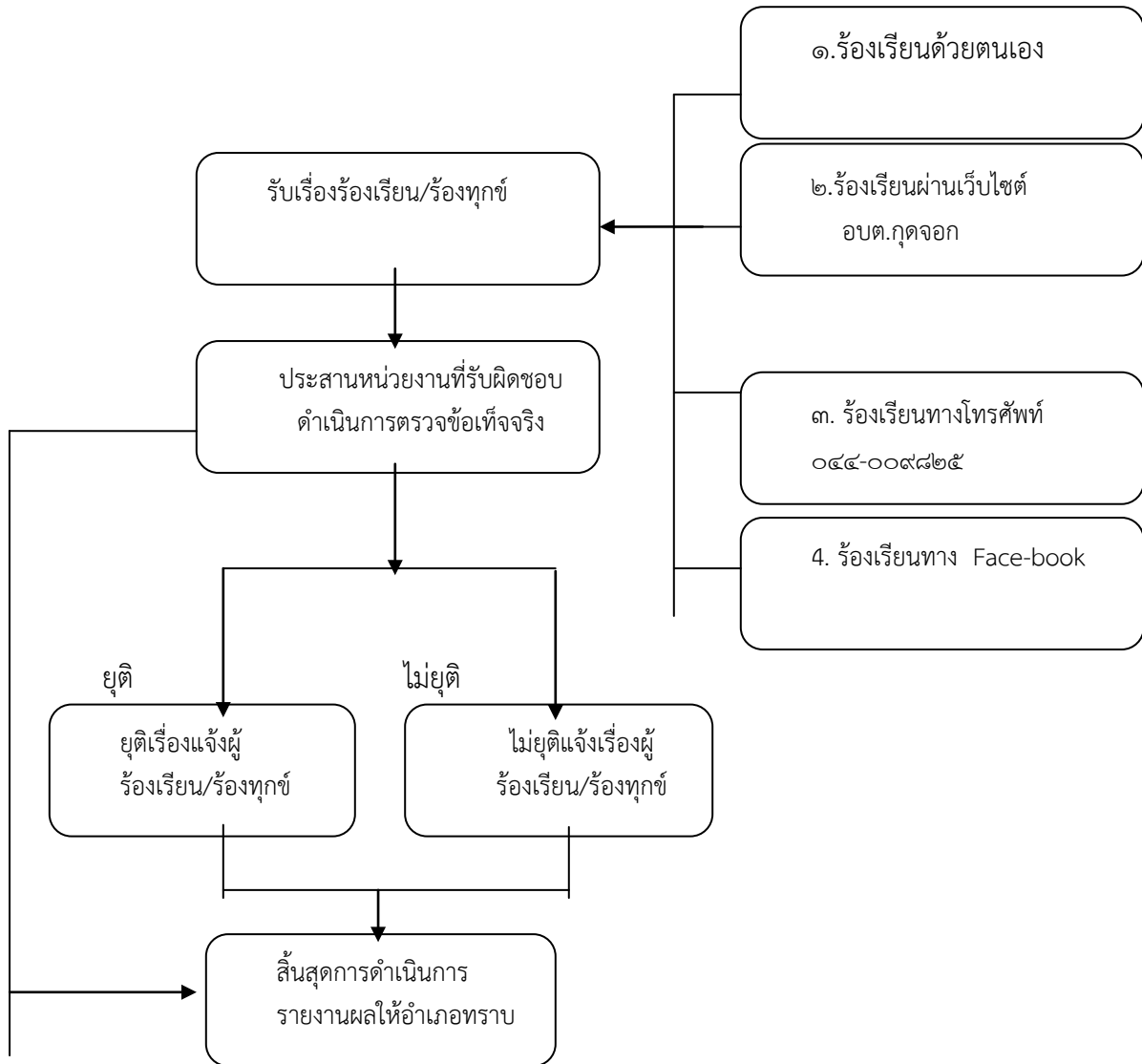
หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลกุดจอก

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอกผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อกับ ตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ เช่น - ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่ง ที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน ต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน
ช่องทางการร้องเรียน	๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ๔) โทรศัพท์ ๐๔๔-๐๐๙๘๒๕ ๕) www.kudjok.com ๖) ร้องเรียนทาง Face book ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอกทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๐๐๙๘๒๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก

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

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

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอกพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก

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

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอกพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....น.

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

ที่ นม ๗๓๖๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจตุรพัก

๕๗/๑ หมู่ที่ ๙ ตำบลจตุรพัก

อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจตุรพัก โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลจตุรพักได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลจตุรพักได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจตุรพักและได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจตุรพักและได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมศักดิ์ เสาทองกลาง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจตุรพัก

สำนักงานปลัดอบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) โทร. ๑๓๔-๒๘๙๑๐๖

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน๒)

ที่ นม ๗๓๖๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก
๕๗/๑ หมู่ที่ ๙ ตำบลกุดจอก
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๒๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.กุดจอก ที่ นม ๗๓๖๐๑/..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ร้องทุกข์/ร้องเรียน ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมศักดิ์ เสาทองกลาง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจอก

สำนักงานปลัด อบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) โทร. ๐๓๔-๒๘๘๑๐๖