

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่



องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม
อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ และด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยกำหนดเป้าหมายการพัฒนาผลลัพธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ เพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ได้รับการอำนวยความสะดวก ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม้จึงได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับประชาชน หน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม้

สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
บทนำ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑-๒
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. หน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒-๓
๕. ช่องทางการร้องเรียน	๓
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๓
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓-๔
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
๙. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
๑๐. มาตรฐานงาน	๔
๑๑. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๔
๑๒. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้มะ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ และด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยกำหนดเป้าหมายการพัฒนาผลลัพธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้มะจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยจรเข้มะ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอน กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงานและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงาน

๒) เพื่อเป็น.....

๒) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีมและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงตามความต้องการ

๓) เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

๔) เพื่อใช้เป็นคู่มือหรือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๕) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๓. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในองค์กรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ และข้อกล่าวหาไม่ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและปราศจากหลักธรรมาภิบาล ตามที่กฎหมายระเบียบแบบแผนของทางราชการได้กำหนดไว้

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูลหรือผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการดำเนินการร้องเรียนได้

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง และผู้อื่น

“หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึงศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

๔. หน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๑) เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครอง.....

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น
๕) ปรละสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเกี่ยวกับการป้องกันและ
ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม
- ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://www.huaichorakhe.go.th/helping>
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๔-๒๗๐๒๕๓
- ๔) ร้องเรียนผ่านตู้หรือกล่องรับความเห็น
- ๕) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ (จดหมาย บัตรสนเท่ห์ เอกสาร) มายังหน่วยงาน
- ๖) ร้องเรียนทาง Face book : องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่อง

๑) เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจาก
เรื่องทั่วไป หรือเรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) ะทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) ะทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) ะทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

- (๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียนหรือชื่อหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการ

ร้องเรียน

(๓) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

(๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ช่วงเวลาการทำความผิดประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่อง
แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของ
เจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

(๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความ

สุภาพ

(๖) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจ

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม ได้รับเรื่อง
ร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนด

๒) เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง

๓) เจ้าหน้าที่.....

๓) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงแล้วแต่กรณี

๕) เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
-ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดราชการ
-ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.huaichorakhe.go.th/helping	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
-ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๓๔-๒๗๐๒๕๓)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดราชการ
-ร้องเรียนทาง Face book องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
-ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๙. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

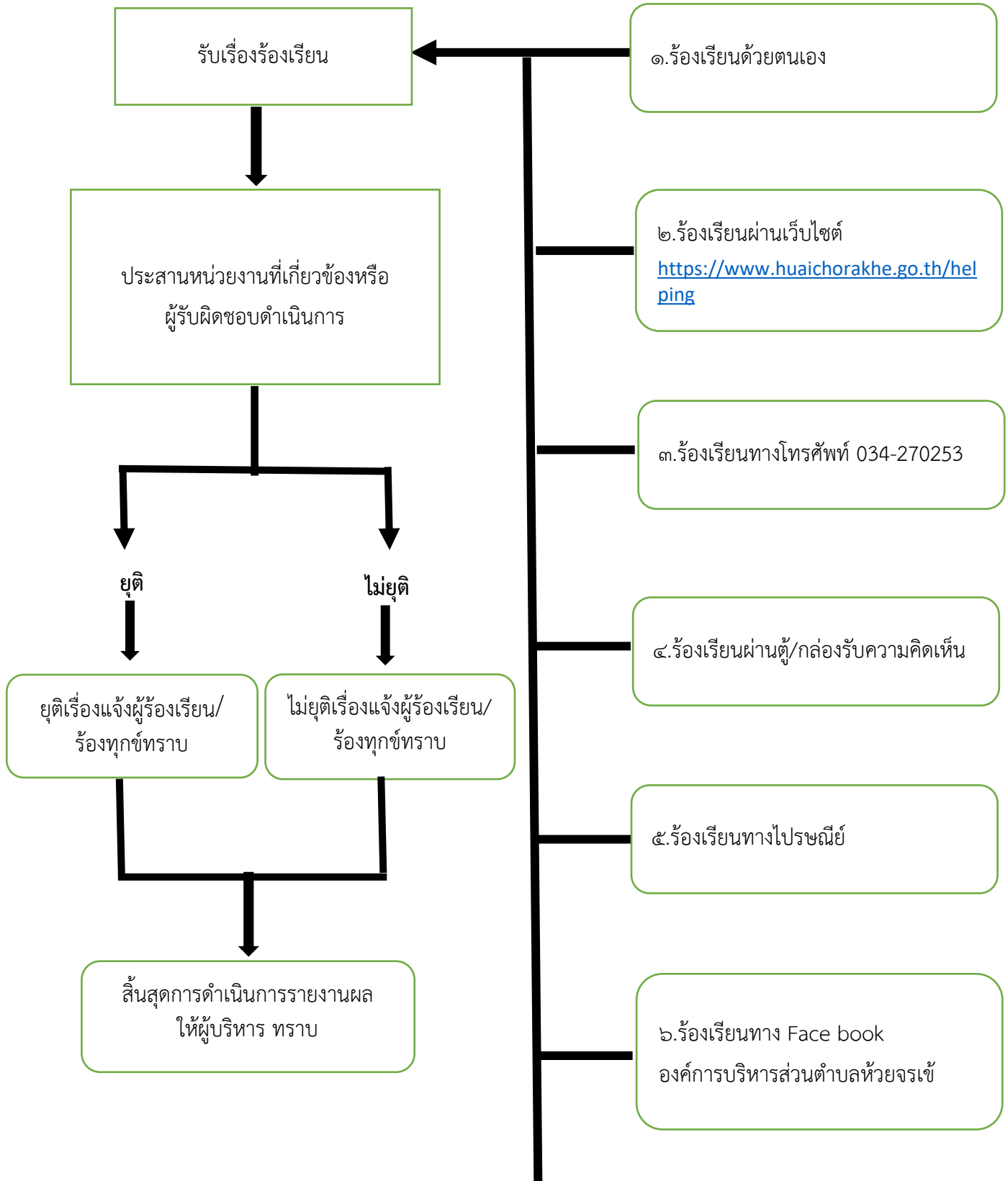
๑๐. มาตรฐานงาน

การดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๑๑. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการและธุรการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้มเป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลักและทุกส่วนราชการรับผิดชอบรองมีหน้าที่ควบคุม ดูแลดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เรียบร้อย

๑๒. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

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

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

อาชีพ..... ตำแหน่ง..... บัตรประจำตัวประชาชน.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

ความเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน	ความเห็นของปลัด อบต.	คำสั่งของนายก อบต.ห้วยจรเข้ม
.....
.....
ลงชื่อ..... (นายธนารุช สายยุทธ) หัวหน้าสำนักปลัด	ลงชื่อ..... (นายธนารุช สายยุทธ) หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	ลงชื่อ..... (นายมนชัย วัฒนกุลโชคชัย) นายก อบต.ห้วยจรเข้ม

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

เขียนที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

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

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

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

ความเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน	ความเห็นของปลัด อบต.	คำสั่งของนายก อบต.ห้วยจรเข้ม
.....
.....
ลงชื่อ..... (นายธนาวุธ สายยุทธ) หัวหน้าสำนักปลัด	ลงชื่อ..... (นายธนาวุธ สายยุทธ) หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	ลงชื่อ..... (นายมณชัย วัฒนกุลโชคชัย) นายก อบต.ห้วยจรเข้ม

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ นฐ ๗๘๘๐๑/(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม
อำเภอเมืองนครปฐม นฐ ๗๓๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้
แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นผู้/หน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
- () เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม และได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก
ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายมนชัย วัฒนกุลโชคชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

สำนักปลัด

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๓๔-๒๗๐๒๕๓

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ นฐ ๗๗๘๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม
อำเภอเมืองนครปฐม นฐ ๗๓๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.ห้วยจรเข้ม ที่ นฐ ๗๗๘๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายมนชัย วัฒนกุลโชคชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

สำนักปลัด

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๓๔-๒๗๐๒๕๓