

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่



องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม
อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ที่กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ และด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม้
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

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 และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ และด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/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 จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยจรเข้ม่ 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 และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๒) เพื่อเป็น.....

๒) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีมและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการงานที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงตามความต้องการ

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) ประสานหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๖) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้
- ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://www.huaichorakhe.go.th>
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๔-๒๗๐๒๕๓
- ๔) ร้องเรียนผ่านตู้หรือกล่องรับความเห็น
- ๕) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ (จดหมาย บัตรสนเท่ห์ เอกสาร) มายังหน่วยงาน
- ๖) ร้องเรียนทาง Face book :www.facebook.com/profile.php?id=100075894505166

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่อง

- ๑) เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากเรื่องทั่วไป หรือเรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - (๑) กระทบการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - (๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
 - (๕) กระทบการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
 - (๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - (๒) ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียนหรือชื่อหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - (๓) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
 - (๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ช่วงเวลาการกระทบความผิดประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - (๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ
 - (๖) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจ

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ ได้รับเรื่องร้องเรียน 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 www.obt.hjk@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
-ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๓๔-๒๗๐๒๕๓)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดราชการ
-ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
-ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๙. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

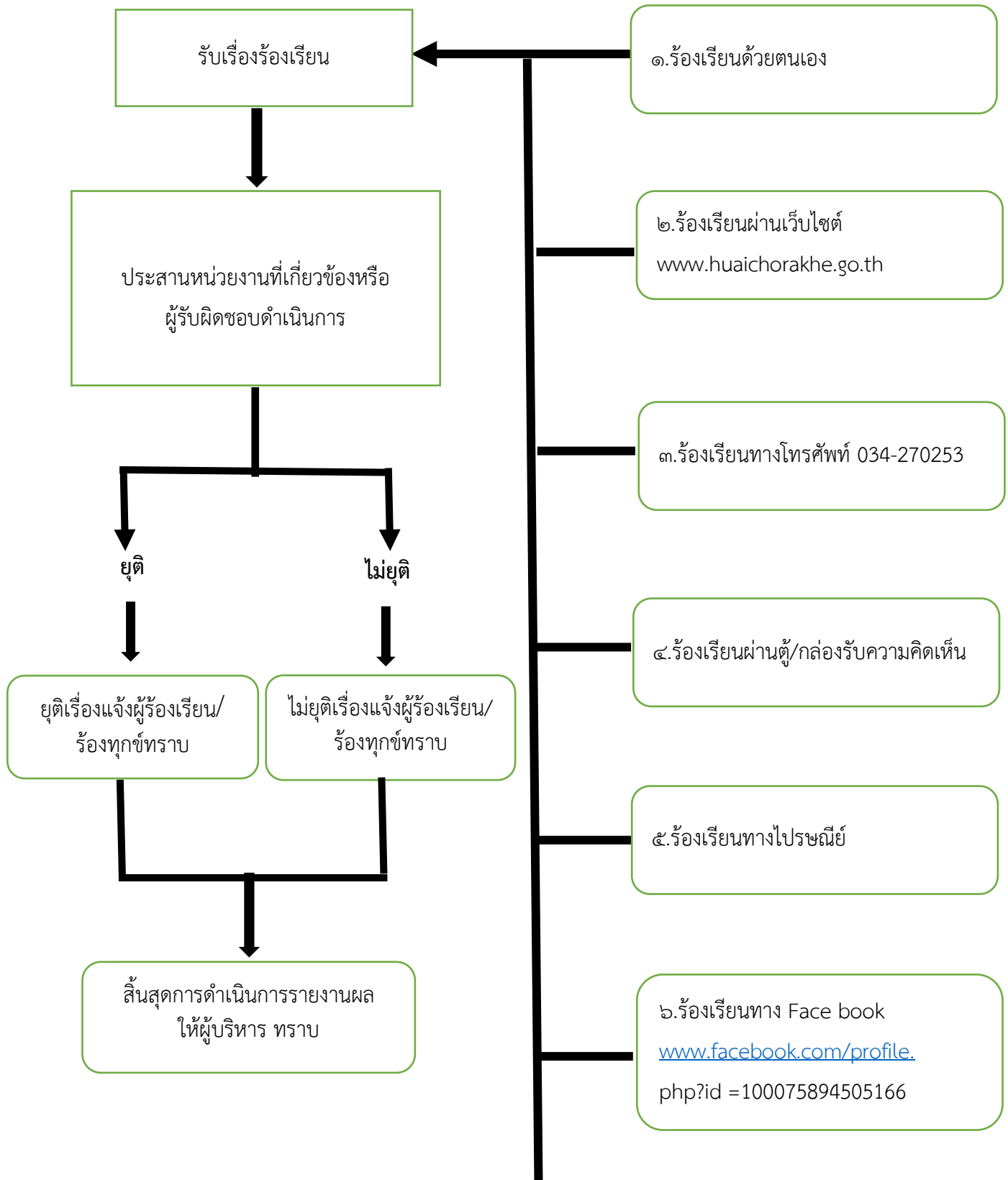
๑๐. มาตรฐานงาน

การดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๑๑. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการและธุรการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้มเป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลักและทุกส่วนราชการรับผิดชอบพร้อมมีหน้าที่ควบคุม 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..... (นายธนาวุช สายุทธ) หัวหน้าสำนักปลัด	ลงชื่อ..... (นางสาวอภิเชก แสงปาริชาติ) ปลัด อบต.	ลงชื่อ..... (นายมณชัย 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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ความเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน

.....

ลงชื่อ.....

(นายธนารุส สายยุทธ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.

.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวอภิเชก แสงปาริชาติ)
ปลัด อบต.

คำสั่งของนายก อบต.ห้วยจรเข้ม

.....

ลงชื่อ.....

(นายมนชัย วัฒนกุลโชคชัย)
นายก อบต.ห้วยจรเข้ม

<p>ความเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(นายธนารุส สายยุทธ) หัวหน้าสำนักปลัด</p>	<p>ความเห็นของปลัด อบต.</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(นางสาวอภิเชก แสงปาริชาติ) ปลัด อบต.</p>	<p>คำสั่งของนายก อบต.ห้วยจรเข้ม</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(นายมนชัย วัฒนกุลโชคชัย) นายก อบต.ห้วยจรเข้ม</p>
---	---	---

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.....
..... นั้น

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