**คู่มือปฏิบัติงาน**

**เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป**

**ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง**

**องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า**

**โทร/โทรสาร ๐-๗๕๓๓-๔๒๓๖**

[**www..SAIRA.GO.TH**](http://www.SAIRA.GO.TH)

**E–mail :** **office@saira.go.th**



**คำนำ**

 คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้าจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจาเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า

**สารบัญ**

**เรื่อง**

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

 หลักการและเหตุผล

 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า

 ขอบเขต

 1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

 2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

 สถานที่ตั้ง

 หน้าที่ความรับผิดชอบ

บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

 คาจากัดความ

 ช่องทางการร้องเรียน

บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

 แบบคาร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคาร้องเรียน๑)

 แบบคาร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคาร้องเรียน.๒)

 แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 1)

 แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 2)

 การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า

**บทที่ 1**

**บทนำ**

**1. หลักการและเหตุผล**

 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

 ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity andTransparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

 จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนไสหร้าเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

**2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

 1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้าใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

 2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้ามีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

 ๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้าทราบกระบวนการ

 ๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

 ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้าอยู่ภายใต้กากับดูแลของศูนย์ดารงธรรมอำเภอฉวาง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คาปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

-2-

**4. ขอบเขต**

 **1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

 1.1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

 1.2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

 1.3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

 1.4. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

 1.5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

 **กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าทีผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดาเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูล กับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดาเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า โทรศัพท์ ๐๗๕๓๓๔๒๓๖

2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

 2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

 2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

 2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

 - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับ ผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คาปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

-3-

 - กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า โทรศัพท์ ๐๗๕๓๓๔๒๓๖

5. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า ๑๐๘/๑ หมู่ที่ ๘ ตำบลไสหร้า อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับ เรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**บทที่ 2**

**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

**คำจำกัดความผู้รับบริการ**

 หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 - ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

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

 \* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกากับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

 \*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

 - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

 - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

 - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

 - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลไสหร้า

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ เช่น

 - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

-6-

 คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน

 - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

 คำร้องเรียน หมายถึง คาหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

 การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

 การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

2.1 ผ่านทางสำนักงานปลัด

 1) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า [**www..SAIRA.GO.TH**](http://www.SAIRA.GO.TH)

 2) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

 3) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

 4) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

 5) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

 6) โทรศัพท์ ๐๗๕๓๓๔๒๓๖

 7) ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์

 8) Email ของหน่วยงาน

 9) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)

 10) ร้องเรียนทาง Face book

** แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑.ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.ไสหร้า

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.ร้องเรียนทางโทรศัพท์

๔.ร้องเรียนทาง Face book

๕.ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

อบต.ไสหร้า ทราบ (๑๕วัน )

ยุติ

ไม่ยุติ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

ร้องทุกข์ทราบ

ไม่ยุติแจ้งเรื่องผู้

ร้องเรียน ร้องทุกข์

ทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผล

ให้อำเภอฉวาง ทราบ

**บทที่ 4**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดาเนินการ

3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้าทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

**ช่องทาง**

ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า

ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหาร

ส่วนตำบลไสหร้า

ร้องเรียนทางโทรศัพท์

(๐๗๕)๓๓๔๒๓๖

ร้องเรียนทาง Face book

ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)

**ความถี่ในการ**

**ตรวจสอบ**

**ช่องทาง**

ทุกครั้งที่มี

ผู้ร้องเรียน

ทุกวัน

ทุกวัน

ทุกวัน

ทุกวัน

**ระยะเวลาดำเนินการ**

**รับข้อร้องเรียนเพื่อ**

**ประสานหาทางแก้ไข**

ภายใน ๑-2 วันทำการ

ภายใน ๑-2 วันทำการ

ภายใน ๑-2 วันทำการ

ภายใน ๑-2 วันทำการ

ภายใน ๑-2 วันทำการ

**หมายเหตุ**

-

-

-

-9-

**ภาคผนวก**

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

 (แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า

วันที่......๒๕...เดือน......มกราคม........ พ.ศ. ...๒๕๕๘.....

เรื่อง .......ขอร้องเรียนเรื่องน้ำประปาไม่ไหล...................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า

 ข้าพเจ้า........นายทองดี....มีทรัพย์มาก...... อายุ..๔๕...ปี อยู่บ้านเลขที่...๑๑๑.... หมู่ที่.............๙......................

ตำบล........ไสหร้า......... อำเภอ…………ฉวาง............ จังหวัด.........นครศรีธรรมราช..... โทรศัพท์................๐๙๘๔๒๑๓๔๔๕............

อาชีพ........เกษตรกร..........................................ตำแหน่ง................................................................................................................

ถือบัตร..............ประชาชน.........................................เลขที่..........๓๘๐๐๓๐๐๐๔๓๑๑๒.......................................................................

ออกโดย.............อำเภอฉวาง............วันออกบัตร.....๐๗ ก.ค.๒๕๕๗...............บัตรหมดอายุ.......๐๖ ก.ค.๒๕๖๓...................................

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้าพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ

หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง…ขอร้องเรียนเรื่องน้ำประปาไม่ไหลมาหลายวันมากแร้ว อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้าแก้ไขปัญหา

ให้เนื่องจากไม่มีน้ำในการอุปโภค................................................................................................................................................................................

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

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

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

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

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

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

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา หากจะพึงมี

 โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ................สำเนาบัตรประชาชน............................................................................ จำนวน......๑...ชุด

๒) ............................................................................................................................. จำนวน............ชุด

๓) .............................................................................................................................. จำนวน............ชุด

๔) .............................................................................................................................. จำนวน............ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

 (ลงชื่อ) .....ทองดี....มีทรัพย์มาก...........

 (.....นายทองดี....มีทรัพย์มาก........)

 ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

-11-

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า

วันที่.........เดือน.......................... พ.ศ. ........

เรื่อง ............................................................................................................................. ..................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า

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

ถนน................................ตำบล........................ อำเภอ........................... จังหวัด............................. โทรศัพท์………………

..................................อาชีพ............................................ตำแหน่ง........................................................................................................

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้าพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ

หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง………................................................................................................................................................................

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

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

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

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

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

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

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

โดยขออ้าง.................................................................................................................................................................................

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

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

.....................................................................................................เป็นพยานหลักฐานประกอบ

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ…………………………………… จนท.ผู้รับเรื่อง

 (...........................................)

วันที่...............เดือน.........................พ.ศ...............

 เวลา...............................

-12-

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ นศ 7๒๑01(เรื่องร้องเรียน) /...............

(ตอบข้อร้องเรียน 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า

หมู่ที่ ๘ ตำบลไสหร้า อำเภอฉวาง

จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๕๐

วันที่ .......เดือน...................... พ.ศ. .........

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

โดยทาง (

 ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องรองเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า

) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .................................................................................................................................. ......................................................

ลงวันที่....................................... เกี่ยวกับเรื่อง...................................................................................................่……………

……………………………………………………………………………………………นั้น

 องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้าได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว

ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..........................................ลงวันที่......................................................และองค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้าได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

 ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้าและได้มอบหมาย

ให้……………………................................................................................เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

 ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้าและได้จัดส่งเรื่อง

ให้........................................................................................ซึงเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

 ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม

กฎหมาย .......................................................................................... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ

วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด อบต.

งานบริหารงานทั่วไป

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๗๕๓๓๔๒๓๖

-13-

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นศ 7๒๑01(เรื่องร้องเรียน) /...............

(ตอบข้อร้องเรียน 2)

องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า

หมู่ที่ ๘ ตำบลไสหร้า อำเภอฉวาง

จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐150

วันที่ .......เดือน...................... พ.ศ. .........

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

อ้างถึง หนังสือ อบต.ไสหร้าที่ นศ 7๒๑01/............................. ลงวันที่..............................................

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. .............................................................................................................................................................................

 ๒. ........................................................................................................................... ........................................................

 ๓. ....................................................................................................................................................................................

 ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้า(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

 องค์การบริหารส่วนตำบลไสหร้าได้รับแจ้งผลการดาเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า……………………………………………………………………………………………………………………………………………...

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

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

..................................................................................................ดังมีรายละเอียดปรากฎตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด อบต.

งานบริหารงานทั่วไป

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๗๕๓๓๔๒๓๖