



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว
อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม
โทร./โทรสาร.๐๔๓-๗๓๑๒๕๑
www.nongbuakaew.go.th

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลหนองบัวแก้ว เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงาน และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

กันยายน ๒๕๕๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๒
สารบัญ	๓
บทที่ ๑ บทนำ	๔
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว	๓
ขอบเขต	๔
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๕
๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๖
สถานที่ตั้ง	
หน้าที่ความรับผิดชอบ	
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๖
คำจำกัดความ	
ช่องทางการร้องเรียน	
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
ภาคผนวก	๑๐
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตัวเอง) แบบคำร้องเรียน ๑	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์) แบบคำร้องเรียน ๒	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว	

บทที่ ๑
บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

ประกอบกับหนังสือ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ ด่วนที่สุดที่ อบ ๐๐๒๓.๑๓/ว๒๙๖ ลว ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๘ เรื่องการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ แจ้งว่า กระทรวงมหาดไทย และสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ โดยสำนักงาน ป.ป.ช.เสนอบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงาน ป.ป.ช. เข้าด้วยกันเพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างเครื่องมือประเมินที่ผนวกหลักการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception Base) และหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base) ไว้ด้วยกัน โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป้าหมายจำนวน ๗,๕๗๑ แห่ง ประกอบด้วยเทศบาล ๒,๒๓๖ แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๕,๓๓๕ แห่ง

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปละเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

- ๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือการขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปแนวทางเดียวกัน
- ๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้วทราบกระบวนการ
- ๒.๕ เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

๓.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

ตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพยุหะคีรีพิสัย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับ

เรื่องราวร้องทุกข์ และการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทการบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย , ขออนุมัติ/อนุญาต/ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อสนองการบริการประชาชน
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองตามความประสงค์ของประชาชน

กรณีขอร้องเรียนเรื่องทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้ความปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องผู้รับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต/ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว โทรศัพท์ ๐๔๓ - ๗๓๑๒๕๑

๒. กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้าส่วนการคลัง เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่จะขอรับถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้วจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน

๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว โทรศัพท์ ๐๔๓ - ๗๓๑๒๕๑

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา เรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณา ความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการ ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลด เปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความ ขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

ผู้ขอรับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาขอรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติ

บุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระ องค์กรมมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและ หน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงาน ประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้-เสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ/ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลหนองบัวแก้ว

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึงประชาชนทั่วไป /ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ ข้อคิดเห็น ฯ

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึงช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่นการติดต่อด้วยตัวเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ /เว็บไซต์/facebook

ข้อร้องเรียน มี ๒ ประเภท คือ ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น

- ร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะฯ
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

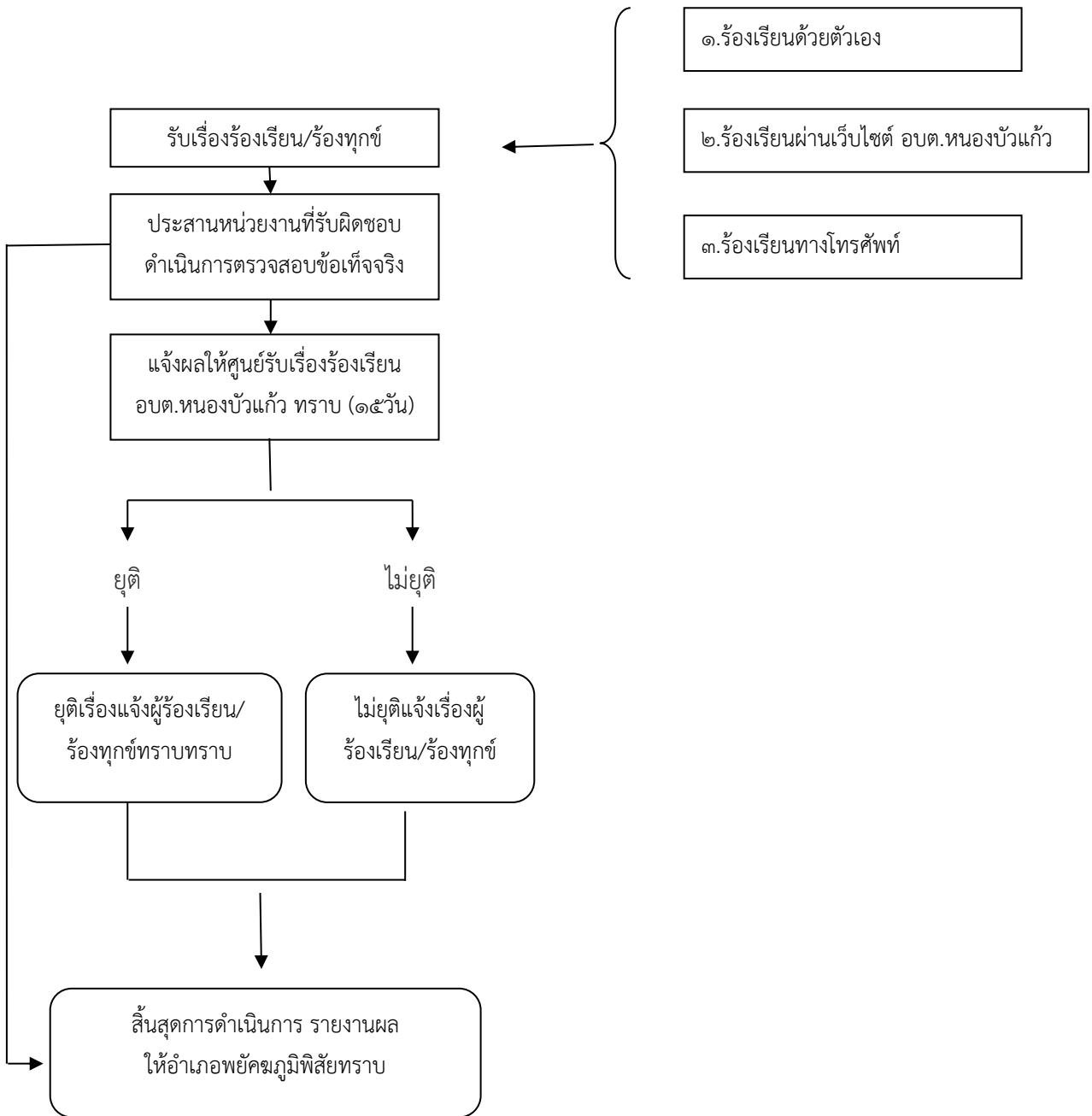
คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญเชื่อถือได้

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการเรียกร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน

ช่องทางการร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว
ผ่านทางสำนักปลัด

- รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.nongbuakaew.go.th
- ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ยื่นโดยตรง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว
- โทรศัพท์หมายเลข ๐๔๓ - ๗๓๑๒๕๑

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ทราบเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานและดำเนินงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ

ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๒๑๐๖๕๙	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตัวเอง)

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

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

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว พิจารณาช่วยเหลือ/หรือปัญหา
ในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ
ทางอาญา

โดยข้าพเจ้า ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑.....จำนวน.....ชุด

๒.....จำนวน.....ชุด

๓.....จำนวน.....ชุด

๔.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(โทรศัพท์)

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

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

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว พิจารณาช่วยเหลือ/หรือปัญหา
ในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....โดยขออ้าง

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(ตอบข้อร้องเรียน ๑.)

ที่ มค ๘๒๐๐๑ (เรื่องร้องเรียน)/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว
อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตัวเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่นๆ.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นี้

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ได้รับลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตาม
ทะเบียนรับเรื่อง เลขที่รับ.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองบัวแก้ว ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว และได้มอบหมายให้
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว และได้จัดส่งเรื่อง ให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักปลัด อบต.หนองบัวแก้ว

งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) โทร ๐๔๓-๗๓๑๒๕๑

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑.)

ที่ มค ๘๒๐๐๑ (เรื่องร้องเรียน)/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว
อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.หนองบัวแก้ว ที่ มค ๘๒๐๐๑ /.....ลงวันที่

.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งการตอบรับการรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

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

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้ง
คัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักปลัด อบต.หนองบัวแก้ว

งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) โทร ๐๔๓ - ๗๓๑๒๕๑