



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป การทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนระเบียบ
ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ โทร. 056726280

www.khaokho.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป การทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีที่มีการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ และการกระทำโดยฝ่าฝืนระเบียบ กฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม และเกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งนี้ในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน จึงจำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้นเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2
สถานที่ตั้ง	3
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	3
หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
คำจำกัดความ	4
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	5
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	6
การบันทึกข้อร้องเรียน	7
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ	7
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	7
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	7
มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	8
แบบฟอร์ม	8
จัดทำโดย	8
ภาคผนวก	9

คู่มือการปฏิบัติงาน

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยได้จัดทำบันทึกตกลงความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ซึ่งกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมุ่งหวังให้เกิดการบริหารงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อทราบกระบวนการ
5. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้นเพื่อรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและ ได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

1.1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

1.2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

1.3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปกษากฎหมาย ขออนุมัติ/ อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

1.4. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

1.5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับ ผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริตให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถ

ติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ โทรศัพท์ 056728068

2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือ สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ โทรศัพท์ 056728068

5. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ ตำบลเขาค้อ อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

6. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

7. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป การทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

8. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“ร้องเรียน” หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็นการขมေး/การร้องขอข้อมูล

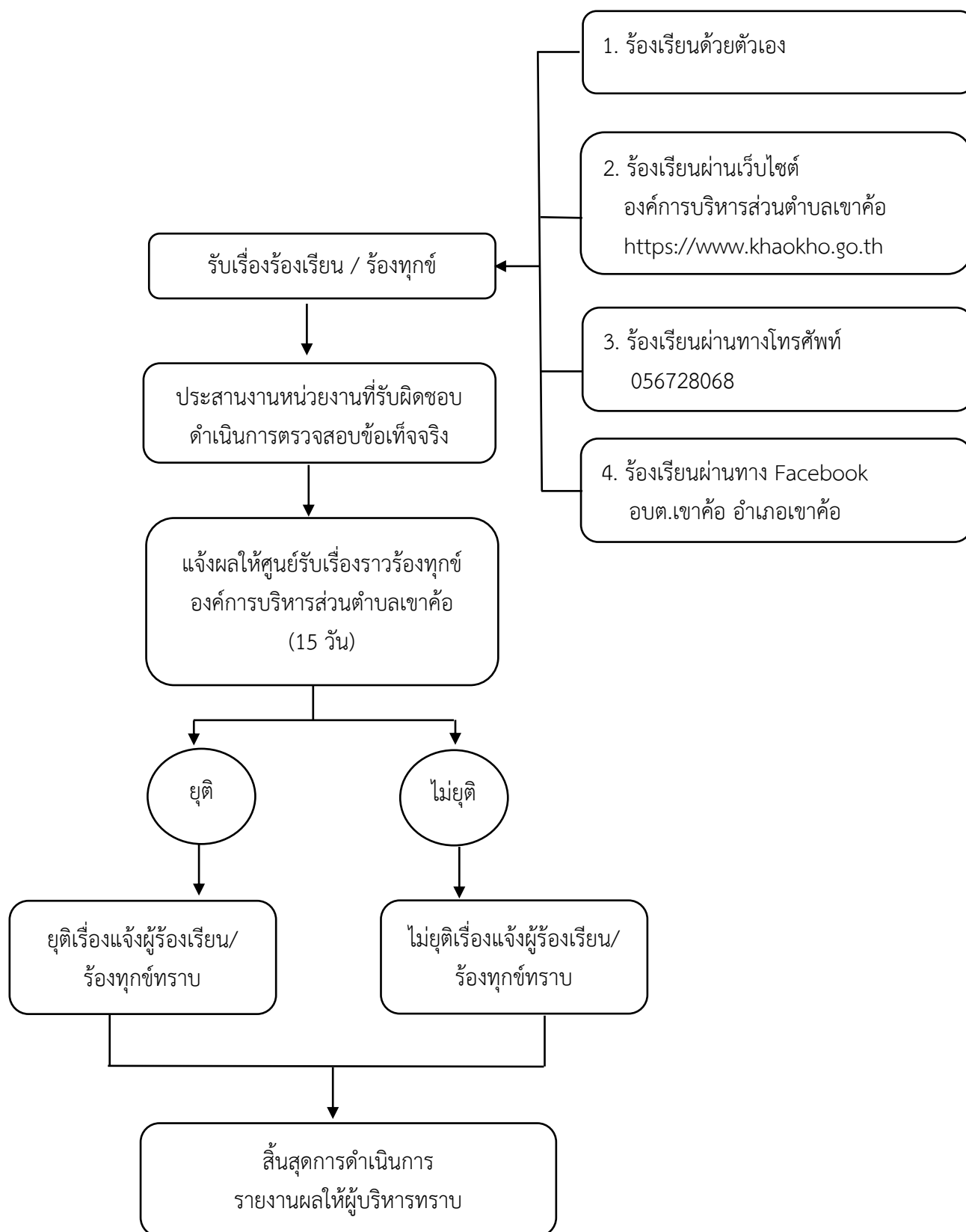
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Facebook

9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.เขาค้อ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.เขาค้อ	ทุกวัน	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 056728068	ทุกวัน	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook อบต.เขาค้อ อำเภอเขาค้อ	ทุกวัน	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	

10. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



11. การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง ผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ ศูนย์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

15. มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

16. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก)

17. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ

โทร. 056728068

<https://www.khaokho.go.th/>

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือ แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ / ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากพึงจะมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

(๑).....จำนวน.....ชุด

(๒).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือ แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ / ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง โดยเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นการแจ้งที่เป็นเท็จหรือไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พช ๗๘๘๐๑(ศูนย์เรื่องร้องเรียน) /

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ
๑๘๓ หมู่ที่ ๑๓ ตำบลเขาค้อ
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์
๖๗๒๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามทะเบียน รับ
เรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....แล้ว และองค์การ
บริหารส่วนตำบลเขาค้อ ได้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านแล้วปรากฏว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อและได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() ไม่เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อและได้ส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้ว โดยท่านสามารถติดต่อหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้
ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐-๕๖๗๒-๘๐๖๘-๙

“ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยใจเป็นธรรม”

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พช ๗๘๘๐๑(ศูนย์เรื่องร้องเรียน) /

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ

๑๘๓ หมู่ที่ ๑๓ ตำบลเขาค้อ

อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

๖๗๒๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านที่ได้แจ้งไว้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วได้ผลสรุปว่า.....

โดยมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้ท่านแจ้งคัดค้าน พร้อมพยานหลักฐานใหม่มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อเพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐-๕๖๗๒-๘๐๖๘-๙

“ชื่อลัตย์ สุจริต มุ่งสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยใจเป็นธรรม”