คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์
ตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ
จังหวัดปทุมธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

หลักการและเหตุผล ๑
สถานที่ตั้ง ๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑
วัตถุประสงค์ ๑
คำจำกัดความ ๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ๓
การบันทึกข้อร้องเรียน ๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน ๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๔
มาตรฐานงาน ๔
จัดทำโดย
แบบฟอร์ม

ภาคผนวก

- ใบรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์
- คำสั่งอบต.นพรัตน์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ หมู่ ๖ ตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขต องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง จดหมาย ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line

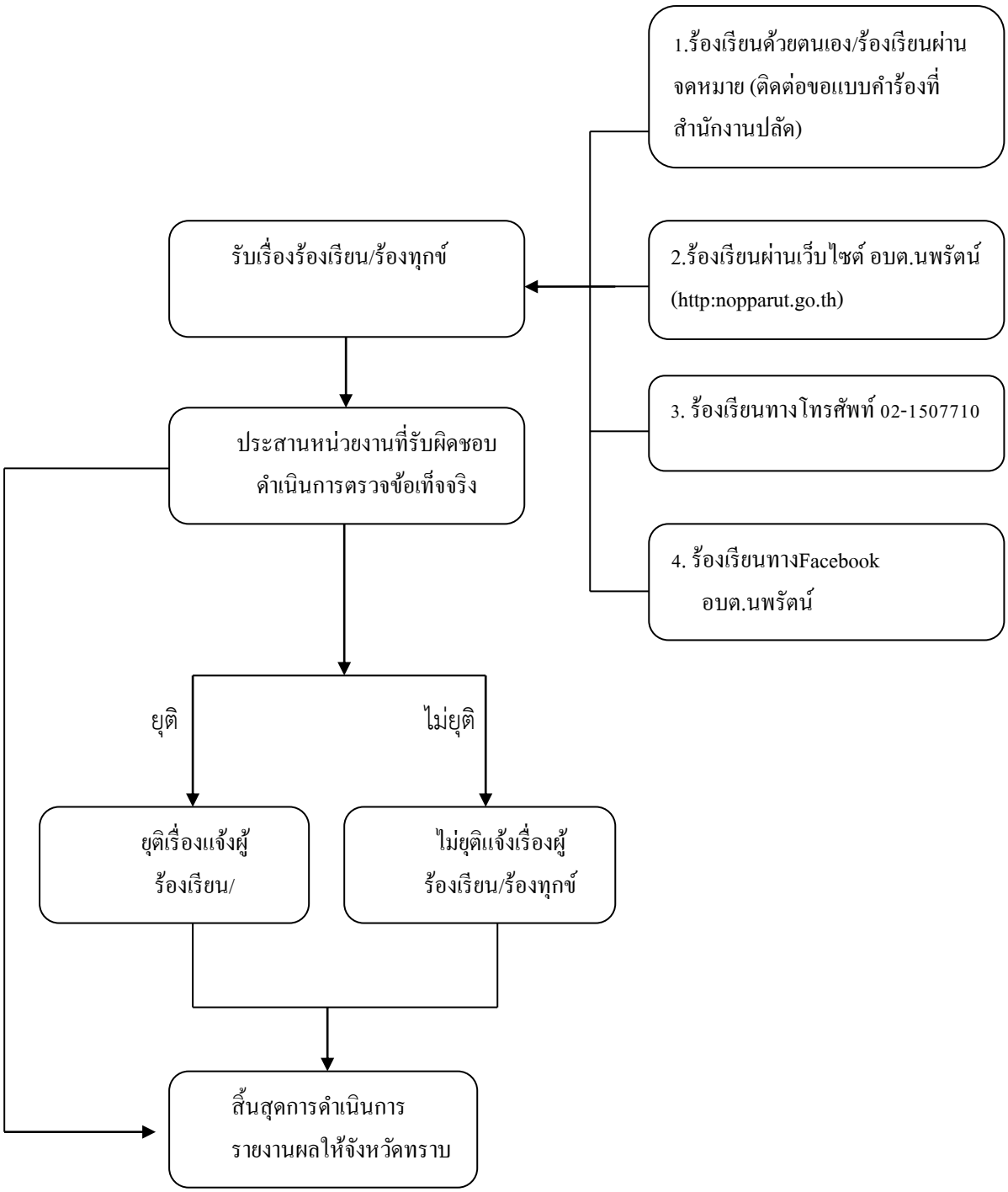
เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริหารของ หน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ เพื่อสะดวกในการประสานงาน

<u>แนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</u>

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๒ - ๑๕๐๗๗๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยผ่านระบบฯ สามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ

๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามไตรมาส

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนขึ้นอยู่กับหน่วยงาน รายงานแก่ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง

(ตัวอย่าง)รายงานผลการดำเนินงาน

ลำดับที่	เดือน	จำนวนเรื่อง	อยู่ระหว่างการดำเนินงาน	ยุติเรื่อง	หมายเหตุ
๑	มกราคม	๕	๓	๒	
๒	กุมภาพันธ์	๓	๑	๒	
๓	มีนาคม	๖	๖	๐	
๔	เมษายน	๒	๑	๑	
๕	พฤษภาคม	๘	๔	๒	
๖	มิถุนายน	๙	๓	๖	
...	.....				
รวม		.....	.....	.....	.....

๑๕. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ หมู่ ๖ ตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมานี

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๒-๑๕๐๗๗๑๐ ต่อ๑๑
- เบอร์โทรสาร ๐๒-๑๕๐๗๗๑๐ต่อ ๑๗
- เว็บไซต์ http:nopparut.go.th

๑๖. ภาคผนวก

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์
-คำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

ภาคผนวก

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล นพรัตน์ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักงานปลัดตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล นพรัตน์ หมู่ที่ ๖ ตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑.ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน ณ ห้องสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ หมู่ที่ ๖ ตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

๒. แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๒ – ๑๕๐-๗๗๑๐

๓. แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน ผ่านทางเว็ปไซต์ www.nopparut.go.th/

๔. แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน ผ่านทาง facebook อบต.นพรัตน์

๔. แจ้งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๘

(นายสุรินทร์ พุ่มบรรเทา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนพรัตน์

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

ที่ ๓๐๘ / ๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ดังนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์	ประธานกรรมการ
๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์	รองประธานกรรมการ
๓. หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	กรรมการ
๗. นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ	กรรมการ
๘. นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	กรรมการ
๙. นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายสุรินทร์ พุ่มบรรเทา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

ที่ ๓๐๙ / ๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของตำบล ตำบลนพรัตน์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล นพรัตน์ และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ จึงขอแต่งตั้ง นางสาวจันทร์ธิมา โพธิรัตน์ ตำแหน่ง คนงานทั่วไป (ปฏิบัติงานผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ) เป็นเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๘

(นายสุรินทร์ พุ่มบรรเทา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ /ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์
หรือ ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ

เรื่อง.....

วันที่ สำนัก/กอง รับเรื่อง ...../...../.....

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

- ❑ **สำนักงานปลัด**
- ❑ **กองคลัง**
- ❑ **กองช่าง**
- ❑ **กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม**
- ❑ **อื่น ๆ (โปรดระบุ).....**

รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ชื่อ – ที่อยู่ (ผู้ร้องเรียน) องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์จะปิดเป็นความลับส่วนบุคคล

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....(ผู้รับเรื่อง)

...../...../.....

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

เขียนที่.....อบต...นพรัตน์.....

วันที่.....๓....เดือน..มกราคม.....พ.ศ....๒๕๖๑.....

เรื่อง ...น้ำประปาหยุดไหล.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

ด้วยข้าพเจ้า.....นางสาวนพรัตน์.....ยิ้มแย้ม.....ตำแหน่ง.....เจ้าหน้าที่ธุรการ.....ได้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์) จาก....นายใจดี.....อยู่เย็น.....
อยู่บ้านเลขที่.....๑.....หมู่ที่..๑....ตำบล.....นพรัตน์.....อำเภอ.....หนองเสือ.....จังหวัด...ปทุมธานี.....โทรศัพท์.....๐๙๑-๙๙๙๙๙๙.....อาชีพ.....เกษตรกร.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง .. น้ำประปาไม่ไหลขอให้ส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป

(ลงชื่อ)....นพรัตน์.....ยิ้มแย้ม.....เจ้าหน้าที่.ผู้รับเรื่องฯ

(.**นางสาวนพรัตน์.....ยิ้มแย้ม.**..)

ตำแหน่ง.....**เจ้าหน้าที่ธุรการ**.....

วันที่...๓.....เดือน.....มกราคม.....พ.ศ...๒๕๖๑.....

เวลา....๐๘.๓๐....น.....

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ อบต. /

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ของ อบต.

ตัวอย่างคำร้อง

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน .....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....

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

ขอยื่นคำร้องต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

ด้วยข้าพเจ้า.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

<u>ความเห็นเจ้าหน้าที่</u>

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

<u>ความเห็นปลัด อบต.</u>

.....

.....

ลงชื่อ .....

(นางสาวกชพร เทศมหา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์

<u>คำสั่ง</u>

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นายสุรินทร์ พุ่มบรรเทา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์