

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงชัย



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงชัย
๐๕๖-๐๐๙๘๘๗
www.samrongchai.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย ตอบสนองนโยบายของรัฐ โดยอาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ อบต.ให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย เพื่อที่ประชาชนจะสามารถตรวจสอบ เสนอแนะการดำเนินงาน รวมถึงติดตามเรื่องร้องเรียน

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนดแนวทาง ขั้นตอน/กระบวนการในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงชัย	๑
ขอบเขต	๒
๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒.กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
คำจำกัดความ	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๗
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	
การกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงชัย	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและมีความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกหรือได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ซึ่งกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Integrity and Transparency Assessment (ITA)) โดยมุ่งหวังให้เกิดการบริหารงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น องค์กรบริหารส่วนตำบลสำโรงชัยจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลสำโรงชัย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรบริหารส่วนตำบลสำโรงชัย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรบริหารส่วนตำบลสำโรงชัยทราบกระบวนการ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวจังหวัดการปกครองส่วนตำบลสำโรงชัย

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนตำบลสำโรงชัย อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอไพศาลี และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครสวรรค์ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑.กรณีร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
 - ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรัชญากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต, ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง
 - ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
 - ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- กรณีร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการการรอกการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย โทรศัพท์ ๐๕๖-๐๐๙๘๘๗

๒.กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
 - ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่อง ให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น
- กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย โทรศัพท์ ๐๕๖-๐๐๙๘๘๗

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย หมู่ที่ ๑๖ ตำบลลำโรงชัย อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

๗. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ประกอบด้วย

๑.หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานนำากับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

๒.บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

๓.ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

* ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

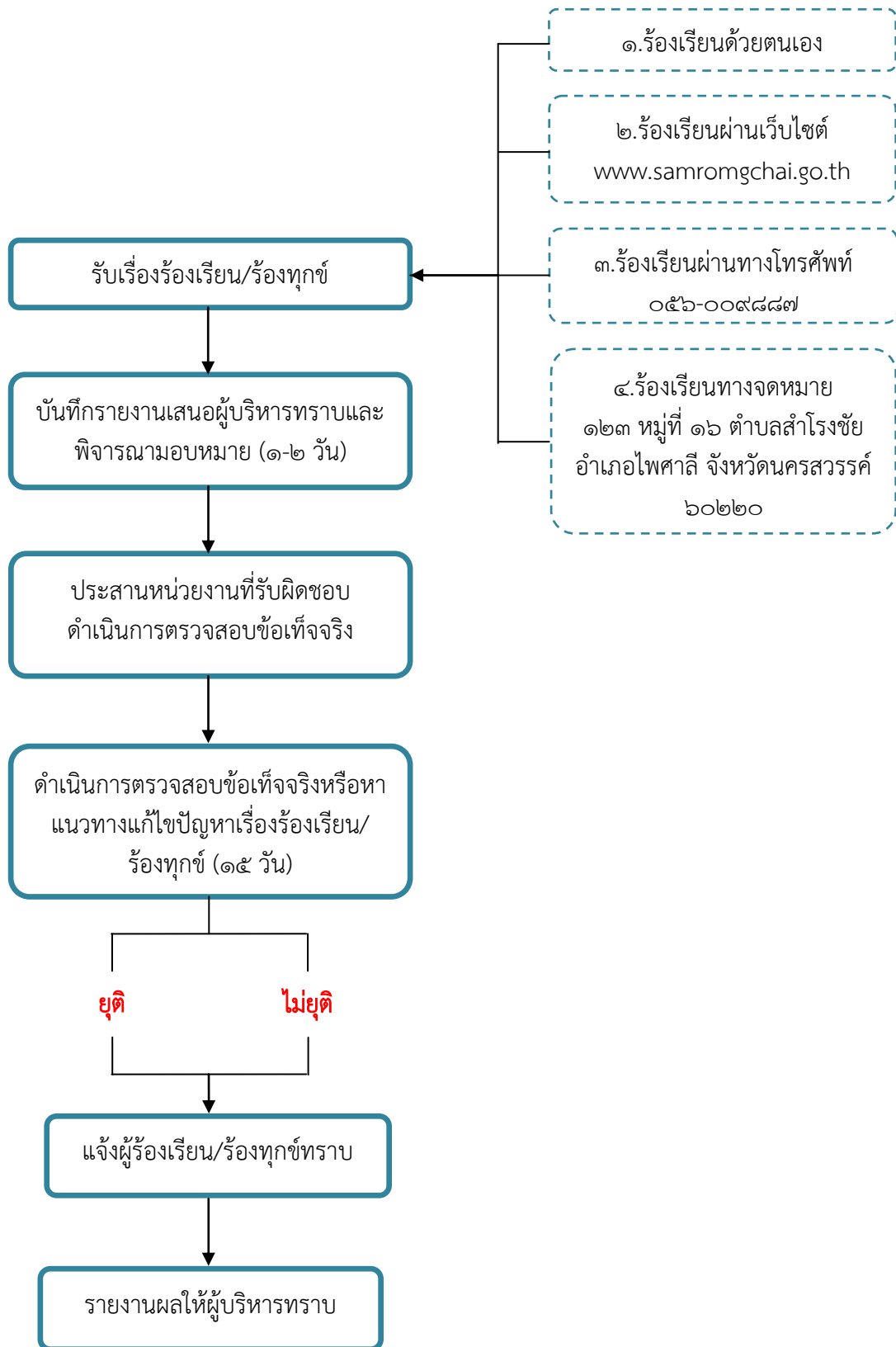
“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทุกหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การติดต่อด้วยตนเอง, ติดต่อทางโทรศัพท์, ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ หรือส่งทางจดหมาย เป็นต้น

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งแต่งตั้งทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ อบต.ลำโรงชัย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.ลำโรงชัย	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๐๐๙๘๘๗	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆ ตามข้อร้องเรียน
๒. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกาเกาะ (โทรศัพท์/ Call Center) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านต่างๆ เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ, น้ำประปาขุ่น/ไม่ไหล, ถนนทรุด เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นระยะจนกว่าจะยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงชัย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงชัย
พิจารณาให้การช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และหากคำร้อง
ดังกล่าวไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายินดีรับผิดตามกฎหมาย

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่ (ถ้ามี)

- ๑.....จำนวน.....ชุด
- ๒.....จำนวน.....ชุด
- ๓.....จำนวน.....ชุด
- ๔.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสำโรงชัย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงชัย
พิจารณาให้การช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้
แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากคำร้องดังกล่าวไม่เป็นความต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย



รูปที่ ๑ หน้าหลักเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย

หน้าหลัก | รู้จักตำบล | เกี่ยวกับ อบต. | บุคลากร | ข่าวสาร อบต. | หนังสือสั่งการ | กระบวนการ อบต. | บัณฑิต อบต. | แผนพัฒนา

ติดต่อนายก

กิจกรรมสภา | รายงานการเงิน | รายงานผลงาน

กรุณกรอกแบบฟอร์มติดต่อเรา :

หัวข้อ :

รายละเอียด :

E-Mail :

โทรศัพท์ :

ตกลง ยกเลิก



องค์การบริหารส่วนตำบลลำไยชัย

401 หมู่ 5 ต.ลำไยชัย อ.โพธาราม จ.นครสวรรค์
โทร./แฟกซ์ : 056-009887 E-mail: info@samrongchai.go.th

Copyright © 2008-2010 SAMRONGCHAI.GO.TH. All rights reserved. Powered by CityVariety Corporation.

รูปที่ ๒ หน้ารับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

- ๑.เข้าเว็บไซต์ www.samrongchai.go.th
- ๒.เมนูมุมขวาล่างสุด เมนูรับเรื่องร้องเรียน
- ๓.ช่องหัวข้อ: ให้กรอกเรื่อง/ปัญหาที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๔.ช่องรายละเอียด: ให้กรอกรายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๕.ช่อง E-Mail: ให้กรอกอีเมลล์ของตนเอง (ถ้ามี)
- ๖.ช่องโทรศัพท์: ให้กรอกหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๗.เมื่อกรอกรายละเอียดครบทุกช่องแล้วให้กด “ตกลง”