



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา
เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาได้มีการประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา เลขที่ ๗๘/๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลคลองนา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา และกำหนดผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา ลงวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๙ แล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนเพื่อเป็นกรอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาจึงขอประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายพลลภ ชูสว่าง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา

คู่มือการปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของ



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ.	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา เลขที่ ๗๘/๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลคลองนา อำเภอมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมขย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา เลขที่ ๗๘/๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลคลองนา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

- ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๘๘๒-๔๒๕๒

- ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา

www.Klongna.go.th

- ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ ส่งถึงที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา เลขที่ ๗๘/๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลคลองนา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

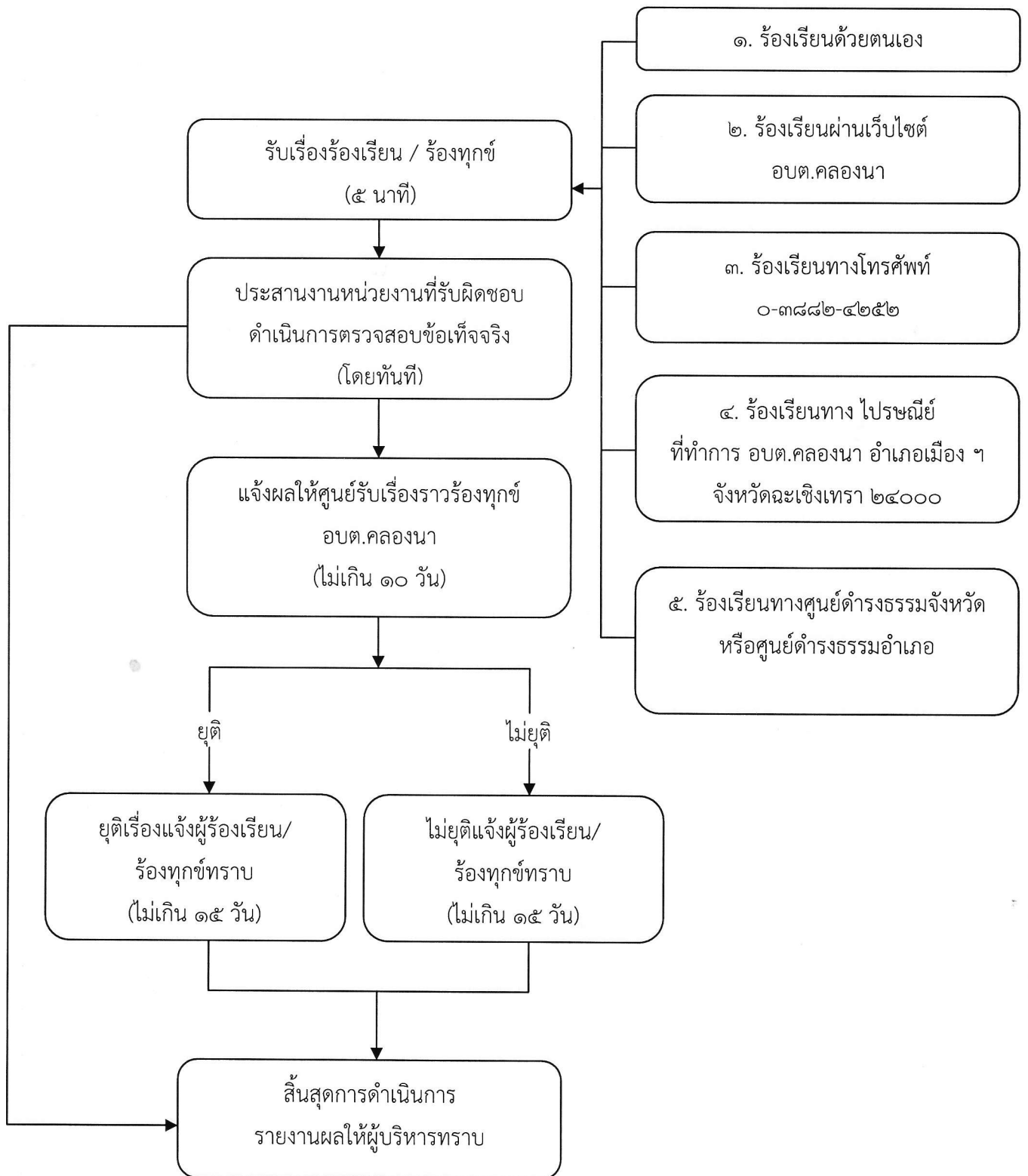
- ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๘๘๒-๔๒๕๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปขอร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๘๘๒-๔๒๕๒

- หมายเลขโทรสาร ๐-๓๘๘๒-๔๒๕๒

- เว็บไซต์ www.Klongna.go.th

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ ศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา
๗๘/๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลคลองนา
อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา

ด้วยข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
หมายเลขโทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
สถานที่ประกอบอาชีพ.....
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....
ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....
วันที่ออกบัตร.....วันที่บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา พิจารณาให้ความช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....

โดยข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

- ๑).....
- ๒).....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้น เป็นจริงทุกประการ
หากมีการให้การอันเป็นเท็จข้าพเจ้ายินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาที่จะพึงมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตัวอย่างการกรอกคำร้อง

แบบ รร./รท.๑
(กรณีเขียนคำร้องด้วยตนเอง)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ ศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา
๗๘/๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลคลองนา
อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

วันที่ ๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

เรื่อง ได้รับความเดือดร้อนจากอุพ่นสิรยนต์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา

ด้วยข้าพเจ้า นายมั่งมี ไทยเจริญ อายุ ๕๙ ปี อยู่บ้านเลขที่ ๙๙/๙
หมู่ที่ ๙ ตำบล คลองนา อำเภอ เมืองฉะเชิงเทรา จังหวัด จังหวัดฉะเชิงเทรา
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๙๙๙๙-๙๙๙๙ อาชีพ เกษตรกร ตำแหน่ง -
สถานที่ประกอบอาชีพ เลขที่ ๙๙/๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลคลองนา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เลขที่ ๙๙/๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลคลองนา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา
ถือบัตร ประชาตัวประชาชน เลขที่ ๒๔๐๑-๐๒-๙๙๙๙๘๘๘๘ ออกโดย อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา
วันที่ออกบัตร ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๕ วันที่บัตรหมดอายุ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๒
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา พิจารณาให้ความช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง ได้รับความเดือดร้อนจากกลิ่นเหม็นของสิรยนต์และสารเคมี จากผู้ประกอบการ
อุพ่นสิรยนต์ ตั้งอยู่ เลขที่ ๙๘ หมู่ที่ ตำบลคลองนา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

โดยข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

- ๑) สำเนาบัตรประชาชนของข้าพเจ้า จำนวน ๑ ฉบับ
- ๒) ภาพถ่ายขณะที่ผู้ประกอบการดำเนินการพ่นสิรยนต์ของลูกค้า จำนวน ๕ รูป

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้น เป็นจริงทุกประการ
หากมีการให้การอันเป็นเท็จข้าพเจ้ายินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาที่จะพึงมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ
(ลงชื่อ) นายมั่งมี ไทยเจริญ
(นายมั่งมี ไทยเจริญ)
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ ศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา
๗๘/๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลคลองนา
อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา

ด้วยข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
หมายเลขโทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
สถานที่ประกอบอาชีพ.....
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา พิจารณาให้ความช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้น เป็นจริงทุกประการ
และเจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ นช ๗๔๒๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา

๗๘/๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลคลองนา

อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา โดยทาง () ยื่นคำร้องด้วยตนเอง () ยื่นคำร้องผ่านทางไปรษณีย์ () แจ้งคำร้องทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ ลงวันที่.....
เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา
ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา และได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด อบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

โทร. ๐-๓๘๘๒-๔๒๕๒

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ นช ๗๔๒๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา

๗๘/๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลคลองนา

อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.คลองนา ที่ นช ๗๔๒๐๑/..... ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับ
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน ตามคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

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

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด อบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

โทร. ๐-๓๘๘๒-๔๒๕๒