

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



- ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
- ร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

อำเภอกุตุชุม จังหวัดยโสธร

โทรศัพท์ ๐ ๔๕๗๘ ๙๐๐๗

www.tambonphonngam.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้บริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

(ฉบับปรับปรุง กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
แนวทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
มาตรฐานงาน	๖
ค่าธรรมเนียม	๗
แบบฟอร์ม	๗
ภาคผนวก	

๑. หลักการและเหตุผล

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนัก และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาใจเอาเปรียบเป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้นพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่่าเสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน และมีความใกล้ชิดกับประชาชน ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงามขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวก ยุติธรรม ชี้แจงปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๒. สถานที่ตั้ง

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม ตั้งอยู่หมู่ที่ ๑ สำนักปลัด อาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม อำเภอกุศุม จังหวัดยโสธร ๓๕๑๔๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงน้ำ
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึง การจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นของประชาชน
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการกับศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงน้ำ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น
ช่องทาง	หมายถึง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face book/Line
ข้อร้องเรียน	หมายถึง แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. ขอบเขต

๖.๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง
- ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้ได้ดำเนินการ หรือให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อส่งเรื่องให้กับส่วนราชการ/กองภายในองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงน้ำที่รับผิดชอบ หรือหน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๕ วันทำการ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๕ วันทำการ (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงามทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป)

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม โทรศัพท์ ๐ ๔๕๗๘ ๙๐๐๗

๖.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

- ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

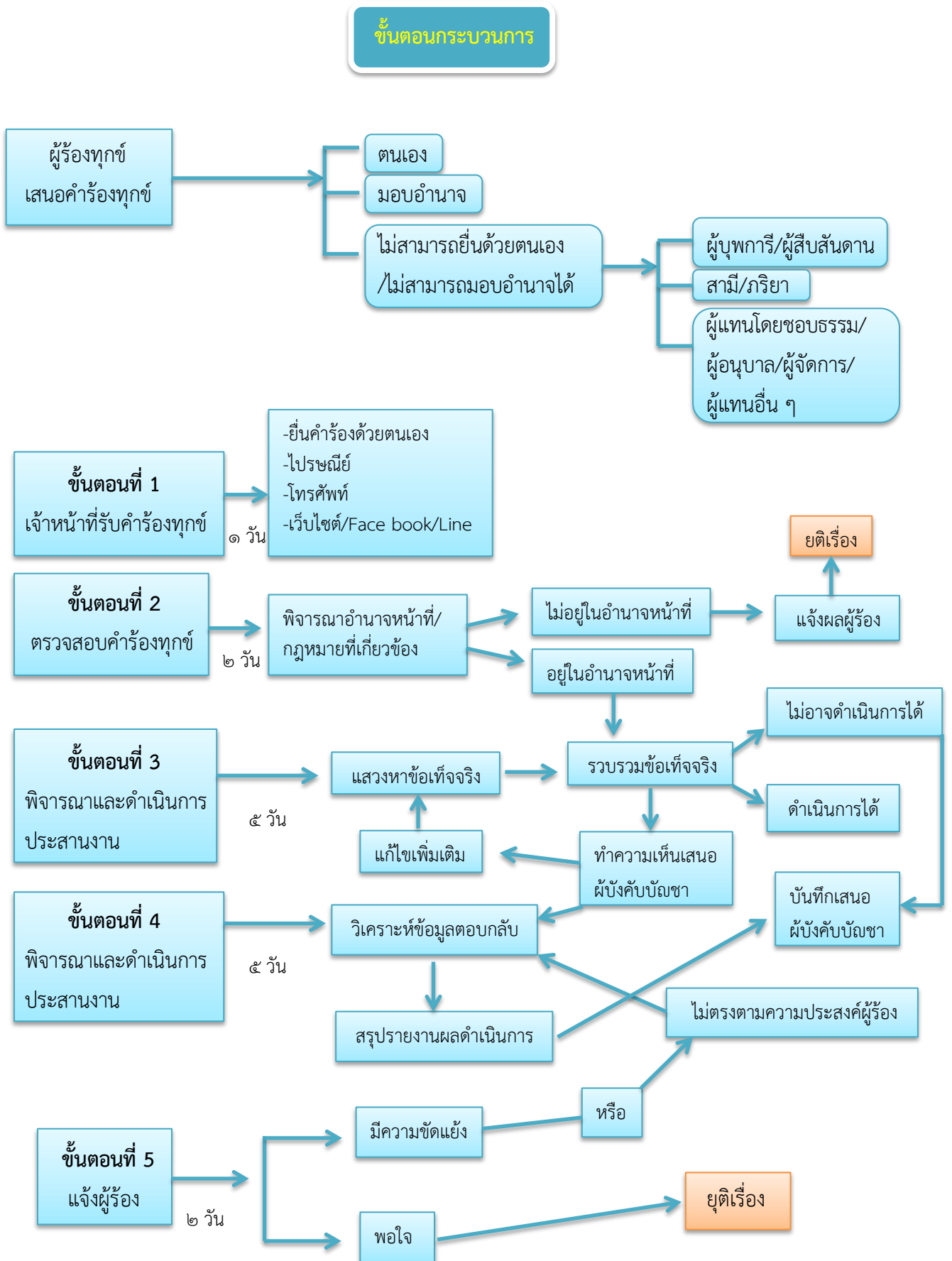
- แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับส่วนราชการ/กองที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๕ วันทำการ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม โทรศัพท์ ๐ ๔๕๗๘ ๙๐๐๗

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์หรือจุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโปงนงาม	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.tambonphonngam.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ หมู่ที่ ๑ องค์การบริหารส่วนตำบลโปงนงาม อำเภอกุศุม จังหัดยโสธร ๓๕๑๔๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๕๗๘ ๙๐๐๗	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น Face book, Line	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดคือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การบริหารของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า ถนน การจัดการขยะมูลฝอย กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้ผู้บริหารทราบเพื่อสั่งการต่อไป ภายใน ๕ วันทำการ

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงาม ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารสั่งการไปยังส่วนราชการ/กอง ที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและรายงานผู้บริหารทราบเพื่อสั่งการต่อไป ภายใน ๕ วันทำการ

๑๒. แนวทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงาม จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังนี้

- เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน
- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติเป็นการเฉพาะแล้ว

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงานให้ผู้ร้องทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบภายใน ๕ วันทำการ
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง / ไปรษณีย์ / เว็บไซต์ / Facebook / Line ให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงามดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

๑๖. ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

๑๗. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๘. จัดทำโดย

- ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงาม

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

ที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

๑. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่

ถนนตำบล/แขวงอำเภอ/เขต.....

จังหวัด หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

หมายเลขโทรศัพท์.....

๒. ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม โดยมีรายละเอียด
พอสังเขป ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ)

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

๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ดำเนินการ ดังนี้ (ระบุ
วัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง)

๓.๑

.....
.....

๓.๒

.....
.....

๓.๓

.....

.....
โดยขออ้าง...

- ๒ -

โดยขออ้าง.....
.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามถ้อยคำข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าได้รับทราบแล้วว่าหากเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่สุจริตอาจได้รับโทษตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.

เวลา.....น.

หนังสือร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

เขียนที่.....

วันที่ เดือน พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อาศัย.....ที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ถนน.....ตรอก/ซอย.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม (โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ)

ในเรื่อง.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณามาแล้ว ดังนี้ (ระบุจำนวนเอกสารให้ครบถ้วน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

*กรุณาระบุเรื่องที่ร้องเรียนให้ได้ใจความชัดเจนและเพียงพอต่อประเด็นของเนื้อหาที่ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ ยส ๗๖๘๐๑ /

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม
อำเภอกุตุ้ม จังหวัดยโสธร ๓๕๑๔๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงามได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่..... ลงวันที่.....
และองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงามได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงามและได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงามและได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม
กฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน
และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

สำนักปลัด

(ศูนย์ดำรงธรรม อบต.โพนงาม)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ ยส ๗๖๘๐๑ /

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม
อำเภอกุตุชุม จังหวัดยโสธร ๓๕๑๔๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงามที่ ยส ๗๖๘๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม (ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงามได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปรากฏประเด็นข้อเท็จจริงแล้วสรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

สำนักปลัด

(ศูนย์ดำรงธรรม อบต.โพนงาม)

โทรศัพท์ ๐ ๔๕๗๘ ๙๐๐๗