



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลนามชัย
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำบัดสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผล สัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

- | | |
|---------------------|---|
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๓. ขอบเขต | ๑ |

บทที่ ๒ ประเด็นเกี่ยวกับการร้องเรียน การทุจริต

- | | |
|--|---|
| ๑. คำจำกัดความ | ๒ |
| ๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน | ๒ |
| ๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๒ |

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- | | |
|--|---|
| ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ จากช่องทางต่าง ๆ | ๔ |
| ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน | ๔ |
| ๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๗ |
| ๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ | ๗ |
| ๖. มาตรฐานงาน | ๗ |

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนดวิสัยทัศน์มุ่งสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดไว้ ๒ เป้าหมาย ได้แก่ เป้าหมายที่ ๑ ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป้าหมายที่ ๓ ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกรูปแบบ

สำหรับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ประเด็น (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้กำหนดเป้าหมาย ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยการดำเนินการผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบ หล่อหลอมพฤติกรรมคนทุกกลุ่มให้มีจิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และพัฒนานวัตกรรมในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน ภาครัฐที่เหมาะสมกับบริบทสภาพปัญหา และพลวัตการทุจริตของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของกระบวนการและกลไกที่เกี่ยวข้องในการปราบปรามการทุจริต เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างแท้จริง

องค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย จึงได้กำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ โดยการจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีมาตรฐานเดียวกัน

๓) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย ทราบกระบวนการ

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. ขอบเขต

๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

๓) แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญา กฎหมายขออนุญาติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.สนามชัย//แจ้งเบาะแส

บทที่ ๒

ประเด็นเกี่ยวกับการร้องเรียน การทุจริต

๑. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลคลองสี่

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และประเพณีมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.สนามชัย ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน /ร้องทุกข์/ ร้องเรียนการทุจริตและประเพณีมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.สนามชัย/ การให้ข้อเสนอแนะการให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ของ อบต.สนามชัย หมายถึง นายกอบต. รองนายกอบต. เลขานุการนายกอบต. สมาชิกสภาอบต. พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ครู/ผู้ดูแลเด็ก

คำร้องทุกข์/ ร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนและประเพณีมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.สนามชัย ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย

๒) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ <https://www.sanamchai-stuk.go.th/>

๓) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔ - ๖๖๖๓๓๗

๔) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย”

๕) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย

๖) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๒๘๙ หมู่ ๑ ตำบลสนามชัย อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

๗) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_๐๖๓๑๑๑๐๔@dla.go.th

๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประเพณีมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

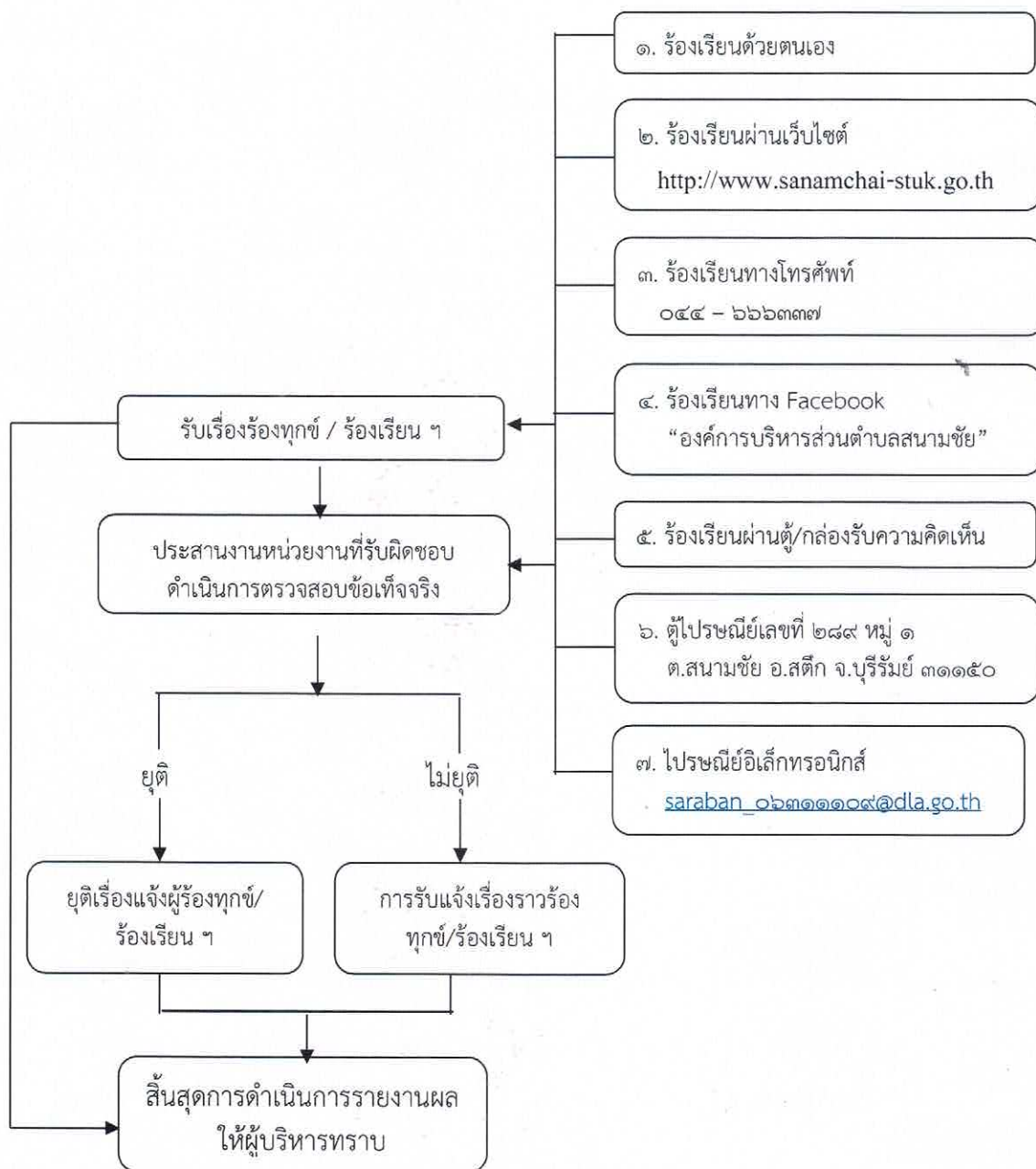
๓) รายละเอียด ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียน
- ๓) เจ้าหน้าที่นำหนังสือ/เรื่องแจ้งเบาะแสไปลงเลขรับหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ/หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานนั้นดำเนินการ
- ๕) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียนและทำความเข้าใจเสนอ ดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่ความถูกต้อง ขอบด้วยกฎหมายและมาตรฐานจริยธรรม
- ๖) หากเรื่องร้องเรียนมีประสานหน่วยงานภายในหรือภายนอกเพื่อเป็นการรวบรวมข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ต้องรีบ ดำเนินการประสานโดยเร่งด่วน
- ๗) เจ้าหน้าที่ดำเนินการไปตามข้อสั่งการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน และมีหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องทราบ (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อสั่งการแต่ละ เรื่อง)
- ๘) เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในงานนั้น จัดเก็บเรื่องเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

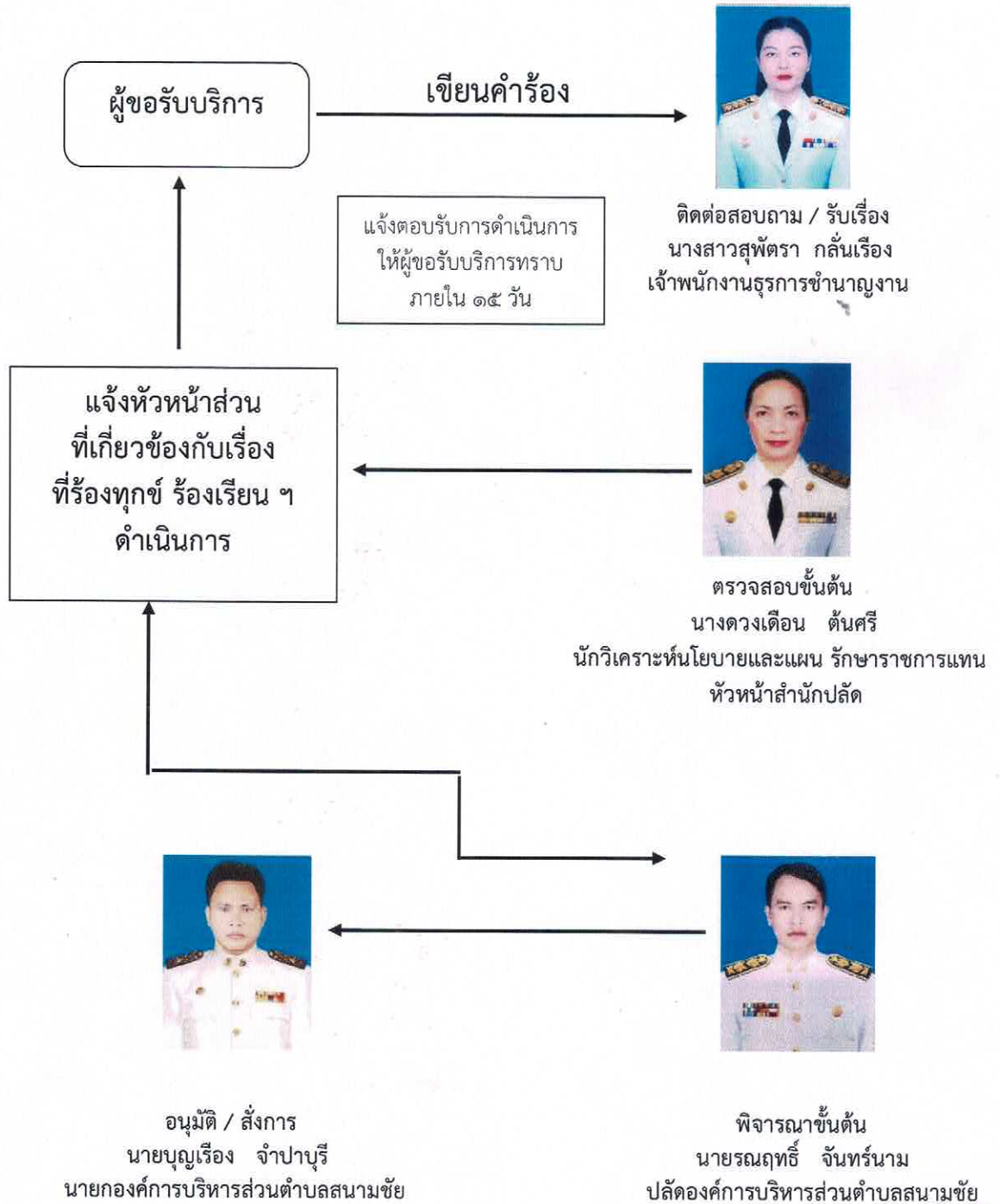
ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
หมายเลขโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
ตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ฯ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ ร้องทุกข์เรื่อง / ร้องเรียนฯ และสถานที่เกิดเหตุ

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.สนามชัย



ขั้นตอนการรับแจ้ง
เรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เจ้าหน้าที่ อบต.สนามชัย



๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชา ให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ฯ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ถือบัตร.....
เลขที่.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ
บัตร.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์
ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....
.....โดยขออ้าง
.....เป็นหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่
อบต.โคกขมิ้น ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ พร ๘๕๙๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล
สนามชัย โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ ()
อื่น.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น
องค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
และองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย และได้มอบหมายให้
.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย และได้จัดส่งเรื่องให้
.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง

ดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตาม

ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับผิดชอบ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย

สำนักปลัด

โทร.๐ ๔๕๖๖ ๖๓๓๗

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)



ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

๑.....

๒.....

๓.....

องค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับผิดชอบ

(.....)

โทร.๐ ๔๔๖๖ ๖๓๓๗

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน ”

หนังสือ/คำร้องทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย
เลขที่ ๒๘๙ หมู่ ๑ ตำบลสนามชัย
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ ดังนี้

๑.
๒.
๓.
๔.
๕.

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงขอ
ความอนุเคราะห์ มายังท่าน เพื่อดำเนินการตามความประสงค์ดังกล่าวต่อไป พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบ
เอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย ดังนี้

- | | |
|---------------------------------------|------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน..... |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน | จำนวน..... |
| ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน | จำนวน..... |
| ๔. ภาพถ่าย | จำนวน..... |
| ๕. อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง | จำนวน..... |

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย

.....

(.....)
ตำแหน่ง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย

.....

(.....)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย

.....

(.....)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย