



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

งานธุรการ สำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ



## คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก สะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจัดให้มีการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการ ดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริการอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะทราบถึงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

#### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองฯ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความ ต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน



#### ๔. ขอบเขต

##### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ การปฏิบัติ - กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องและผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องและผู้ขอรับบริการถือว่ายุติ - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องและผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือหัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องและผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอ การติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ โทรศัพท์ ๐ ๗๗๒๗ ๑๒๙๒๗

##### ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น การปฏิบัติ

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องและผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องและผู้ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องและผู้ขอรับบริการต้องการ ทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ โทรศัพท์ ๐ ๗๗๒๗ ๒๙๒๗



๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ เลขที่ ๔๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลบางชนะ อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือ บุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วน ราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์การ มหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและ หน่วยงานอื่นใดในลักษณะ เดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้ง ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน / หมู่บ้านเขต องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล



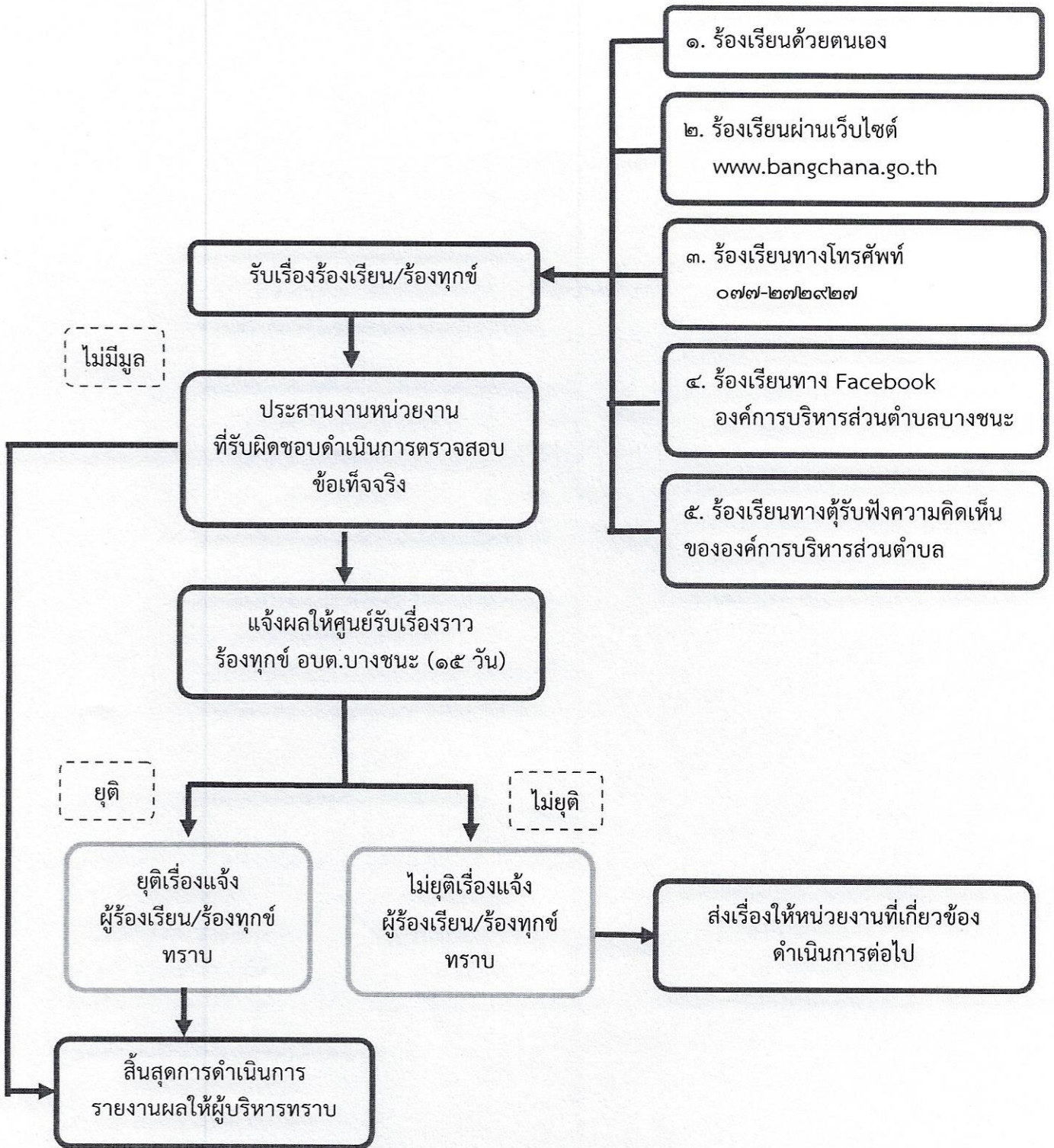
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อ ด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือ มีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อน จากการดำเนินงาน

#### ๘. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
๒. สายด่วน นายกองการบริหารส่วนตำบลบางชนะ หมายเลข ๐๙๙-๔๔๙๑๔๖๓
๓. สายด่วน ปลัดเทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ หมายเลข ๐๘๙-๘๗๔๐๔๘๕
๔. ทางไปรษณีย์ ส่งถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ เลขที่ ๔๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลบางชนะ อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
๕. โทรศัพท์หมายเลข ๐๗๗-๒๗๒๙๒๗ หรือโทรสาร ๐๗๗-๒๗๒๙๒๘
๖. ผู้รับฟังความคิดเห็น บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ
๗. เว็บไซต์ : [www.bangchana.go.th](http://www.bangchana.go.th)
๘. อีเมลล์ : [bangchana@gmail.com](mailto:bangchana@gmail.com)
๙. Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ



๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑-๒ วันทำการ	- งานธุรการ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี (๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็น บัตร สนเทห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือ ข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐาน หรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้ พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้ รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออก (กรณีไม่มี มูล)		
ขั้นตอนที่ ๓	(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเทห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการ รับเรื่องข้างต้น  การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้อง เรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้นายกองค้การบริหาร ส่วนตำบลบางชนะทราบ กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการ ดำเนิน การให้รายงานนายกองค้การบริหารส่วนตำบลบาง ชนะ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	- งานธุรการ
ขั้นตอนที่ ๘	การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้ง ผล การตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการ จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ - กรณียุติเรื่อง จัดเก็บเรื่องในแฟ้มเอกสาร - กรณีไม่ยุติ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมต่อไป	๗ วันทำการ	- งานธุรการ
ขั้นตอนที่ ๙	ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	- งานธุรการ



**๑๑. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน**

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗-๒๗๒๙๒๗ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดย เร่งตอบสนองข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการ แก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

**๑๒. ระบบการติดตามและประเมินผล**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ จะนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ ซึ่งข้อมูลได้ จากการรายงาน สรุปลผลการดำเนินงาน และการประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหากประเมินแล้วอยู่ในช่วงเกณฑ์ ที่ต้องปรับปรุง หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาจต้องมีการ เรียกประชุมเพื่อหารือร่วมกัน และนำเรียนต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการต่อไป



# แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือประชาชน

(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

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

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน/ซอย.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

หมายเลขประจำตัวประชาชน □-□□□□-□□□□□-□□-□

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....

เบอร์ติดต่อ.....

มีความประสงค์ขอให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ดำเนินการช่วยเหลือ ดังนี้

๑. ประเภทการช่วยเหลือ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น)

๑.๑ ด้านสาธารณสุข.....

๑.๒ ด้านการส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต.....

๑.๓ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ.....

๑.๔ ด้านอื่นๆ.....

๒. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

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

๓. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

- .....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

ข้อสั่งการ

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

- .....

ลงชื่อ.....ปลัด อบต.

ลงชื่อ.....

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

ผลการดำเนินการ.....เมื่อวันที่.....

ปัญหาอุปสรรค.....ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง/ผู้รับความช่วยเหลือ



แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือประชาชน

(กรณีร้องขอด้วยผู้แทน)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

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

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน/ซอย.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

หมายเลขประจำตัวประชาชน □-□□□□-□□□□□-□□-□

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....

เบอร์ติดต่อ.....

มีความประสงค์ขอให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ดำเนินการช่วยเหลือ..... ดังนี้

๒. ประเภทการช่วยเหลือ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น)

- ๑.๑ ด้านสาธารณสุข.....
- ๑.๒ ด้านการส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต.....
- ๑.๓ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ.....
- ๑.๔ ด้านอื่นๆ.....

๒. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

.....

.....

.....

๔. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

- .....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

- .....

ลงชื่อ.....ปลัด อบต.

ข้อสั่งการ

.....

.....

ลงชื่อ.....

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

ผลการดำเนินการ.....เมื่อวันที่.....

ปัญหาอุปสรรค.....ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง/ผู้รับความช่วยเหลือ



แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า  
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่.....เวลา.....

การปฏิบัติกรณีนอกเวลาราชการ

- ประสานแจ้ง.....
- รับเรื่องแล้ว แจ้งในวันทำการถัดไป

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา
- .....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

ข้อสั่งการ

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา
- .....

ลงชื่อ.....ปลัด อบต.

.....  
.....  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

ผลการดำเนินการ.....เมื่อวันที่.....

ปัญหาอุปสรรค.....ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง/ผู้รับความช่วยเหลือ

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน