****

**คู่มือปฏิบัติงาน**

**เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป**

**ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน**

**อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ**

**โทร. 044-056006-7**

**โทรสาร. 044-056006-7 ต่อ 19**

**www.nongbuaban.go.th**

**บทที่๑**

**บทนำ**

**๑. หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุขและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบานจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน เพื่อการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน

**๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวบานทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน**

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้**ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวบาน**อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจัตุรัสและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**๔. ขอบเขต**

**๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบานจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้ และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน)

**๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการ ถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน)

**๕. สถานที่ตั้ง**

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบานเลขที่ 333 หมู่ 11 ตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

**๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**บทที่ ๒**

**คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /

หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* **หน่วยงานของรัฐ**ได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* **เจ้าหน้าที่ของรัฐ**ได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและ

ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนใน

ชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลหนองบัวบาน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบานผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/

การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วย

ตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book

เจ้าหน้าที่ หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึงแบ่งเป็นประเภท๒ประเภทคือเช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น

ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียน

เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่ง

ที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญ

ที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน

ต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจ

หน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง

ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจาก

การดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

ผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน (สำนักปลัด)

๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔) โทรศัพท์ 044-056006-7

๕) โทรสาร 044056006-7 ต่อ ๑9

๖) www.nongbuaban.go.th

๗) ร้องเรียนทาง Face book

**บทที่ ๓**

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง
2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์อบต.หนองบัวบาน

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ร้องเรียนทางโทรศัพท์/จดหมาย/ตู้

กล่องรับความคิดเห็น

1. ร้องเรียนทาง Face book

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

-หน่วยงานภายในองค์กร

-หน่วยงานภายนอกองค์กร

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

อบต.หนองบัวบานทราบ (๑๕วัน )

ยุติ ไม่ยุติ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน ไม่ยุติแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียน ดำเนินการตามขั้นตอน

ร้องทุกข์ทราบ ร้องทุกข์ทราบ กฎหมาย

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผล

ให้อำเภอจัตุรัสทราบ

**บทที่ ๔**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบานทราบเพื่อความสะดวก ในการประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ

โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับ**  **ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน**  **หาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหาร  ส่วนตำบลหนองบัวบาน | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑-2 วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหาร  ส่วนตำบลหนองบัวบาน | ทุกวัน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  044-056006-7 | ทุกวัน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทาง Face book | ทุกวัน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านจดหมาย | ทุกวัน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับจดหมาย | |
| ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น | ทุก 15 วัน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน | |

**ภาคผนวก**

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน** (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน

วันที่................เดือน.............................พ.ศ. ....................

เรื่อง ........................................................................................................................................................................

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน

ข้าพเจ้า.................................................................. อายุ.........ปี อยู่บ้านเลขที่..............หมู่ที่.......

ตำบล.............................. อำเภอ…….................... จังหวัด........................... โทรศัพท์..............................................

อาชีพ............................................................................ตำแหน่ง..............................................................................

ถือบัตร.............................................................................เลขที่................................................................................

ออกโดย...............................................วันออกบัตร.......................................บัตรหมดอายุ......................................

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบานพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง………...................................................................................................................................

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

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

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

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ................................................................................................................................. จำนวน............ชุด

๒) ................................................................................................................................. จำนวน............ชุด

๓) ................................................................................................................................. จำนวน............ชุด

๔) ................................................................................................................................. จำนวน............ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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

(.................................................................)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน** (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน

วันที่...................เดือน.......................... พ.ศ......................

เรื่อง ........................................................................................................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน

ข้าพเจ้า........................................................... อายุ..........ปี อยู่บ้านเลขที่.................. หมู่ที่…......

ถนน............................ตำบล................................... อำเภอ................................ จังหวัด......................................... โทรศัพท์..............................................อาชีพ.......................................ตำแหน่ง........................................................

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบานพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง………...................................................................................................................................

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

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

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

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

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

โดยขออ้าง.................................................................................................................................................................

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

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

.....................................................................................................เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ……………………......................………………เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(..............................................................)

วันที่...........เดือน.........................พ.ศ...............

เวลา...............................

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** (ตอบข้อร้องเรียน๑)

ที่ ชย 80401 (เรื่องร้องเรียน) /............... ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน

อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ 3613๐

วันที่..............เดือน..............................พ.ศ. ...................

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวบาน โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ ...............................................................................................................................................................

ลงวันที่............................................ เกี่ยวกับเรื่อง....................................................................................................

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบานได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่......................................................ลงวันที่............................................................และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบานได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบานและได้มอบหมายให้……………………................................................................เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบานและได้จัดส่งเรื่องให้..................................................................................ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย .......................................................................................... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

สำนักปลัด อบต. หนองบัวบาน

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. 044-056006-7

**แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** (ตอบข้อร้องเรียน๒)

ที่ ชย 80401(เรื่องร้องเรียน) /............... ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน

อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ 3613๐

วันที่……......เดือน........................... พ.ศ...........

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

อ้างถึง หนังสืออบต.หนองบัวบานที่ ชย 80401/.................................... ลงวันที่...........................................

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. .................................................................................................................................................

๒. .................................................................................................................................................

๓. .................................................................................................................................................

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า……………………………………...

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

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

.........................................................................................................ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

สำนักงานปลัดอบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๓๔-๒๘๙๑๐๖