

20 029-



# คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ เจ้าหน้าที่

# องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัวฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพำสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติตามเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(IntegrityAssessment) และด้ชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

#### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ใช้แนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ทราบกระบวนการ

5. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบทักษณ์เกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อมูลเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวของคุณภาพบริการส่วนตำบลหนองน้ำใส

ตามประกาศคณะกรรมการสุขภาพจิตฯ ฉบับที่ 96/2557 เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำเนินการและสนับสนุนการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำเนินการและสนับสนุน โดยให้ศูนย์ดำเนินการและสนับสนุนการบริหารส่วนตำบลหนึ่งน้ำใส อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำเนินการและสนับสนุนจังหวัดยะลา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาปรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

## 1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- 1.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสังค์ของการขอรับบริการ
  - 1.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
  - 1.3 แยกประเภทงานบริการตามความประสังค์ของผู้รับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย,  
ต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
  - 1.4 ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสังค์ของผู้ขอรับ  
บริการ
  - 1.5 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสังค์ของผู้ขอรับบริการ  
กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ  
บริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ  
    - กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้  
ขอรับบริการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ  
จะต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน
    - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส  
ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับ  
และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน

กรุงศรีฯ

- กรณีขอนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการร้องการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส โทรศัพท์ 037-247137

## 2.กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง

2.1 สอดคล้องข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

2.3 แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่าถูกต้อง

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการร้องการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1-2 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส โทรศัพท์ 037-247137

## 5.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนหนองน้ำใส 364 หมู่ 4 หนองน้ำใส อำเภอวัฒนาคร จังหวัดสระแก้ว

## 6.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความ

##### ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ

องค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\*เจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะ อื่นโดยรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกแต่งตั้งของปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

##### ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/ หมู่บ้านเขตหนองน้ำใส

##### การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชี้แจย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

##### ผู้ร้องเรียน

หมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนหนองน้ำใส ผ่านช่องทางต่างๆโดยมี

วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/

การให้ข้อคิดเห็น/การชี้แจย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วย

ตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book

/ เจ้าหน้าที่....

เจ้าหน้าที่	<p>หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียน หมายถึงแบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น</li> </ul> <p>ข้อเสนอแนะคำชี้แจงสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น</li> </ul>
คำร้องเรียน	<p>หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่ง ที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญ ที่เชื่อถือได้</p>

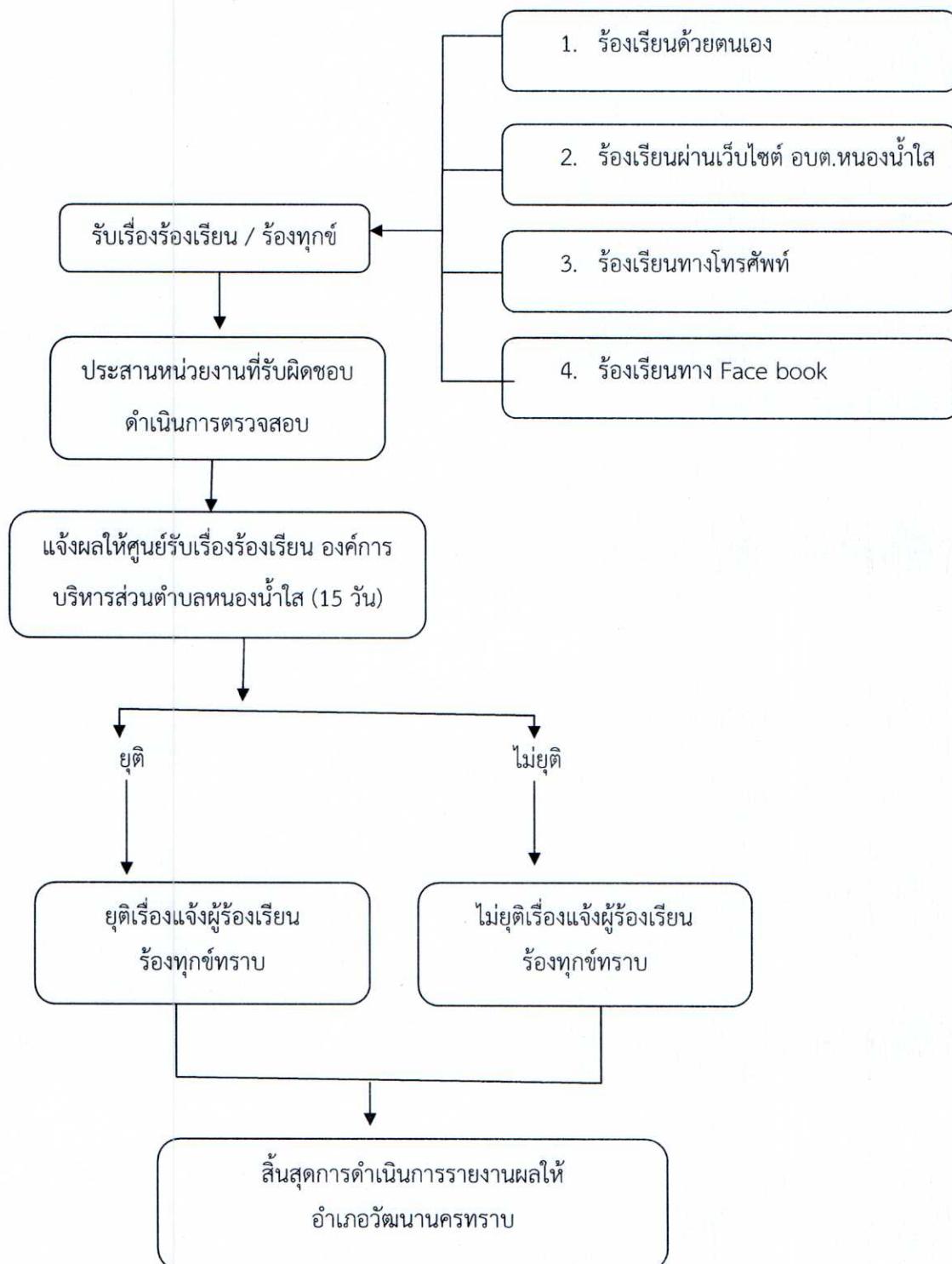
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน  
ต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่  
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง  
ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจาก  
การดำเนินงาน

#### ช่องทางการร้องเรียน

##### ๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนทนา/เอกสาร)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนทนา/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนทนา/เอกสาร)
- 4) โทรศัพท์ ๐๓๗-๒๔๗๑๓๗
- 5) โทรสาร ๐๓๗-๒๔๗๑๓๖
- 6) ร้องเรียนทาง Face book

บทที่ 3  
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## บทที่ 4

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### 4.1 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

- มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
  2. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
  3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
  4. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

#### 4.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- 4.2.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
  - 2) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
  - 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
  - 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- 4.2.2 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มีได้หัวสร้างกระแสรหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 4.2.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหนองน้ำใส
- 4.2.4 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - 1) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - 2) ทำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## บทที่ 5

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### 5.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองน้ำใส โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

##### 5.1.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

##### 5.1.2 เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

##### 5.1.3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ

ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

1) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

2) แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน

##### 5.1.4 เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

#### 5.3 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

##### 5.3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่

หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

5.3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุด

บันทึกข้อร้องเรียน

#### 5.4 การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการ

การร้องเรียนทราบ ภายใน 7 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

#### 5.5 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูล

เชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

### การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามการตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ อบต.หนองน้ำใส	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1-2 ทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.หนองน้ำใส	ทุกวัน	ภายใน 1 -2 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ 037-247137	ทุกวัน	ภายในใน 1 -2 วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายในใน 1 -2 วันทำการ	-

## ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

\*หมายเลขประจำตัวบัตรประชาชน.....  
ชื่อผู้ร้อง เรียน..... นามสกุล.....  
จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....  
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน

(เรื่อง).....

รายละเอียด : .....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิด เหตุ

เหตุการณ์ย่อ : .....

ผู้ที่เกี่ยวข้องกระทำการทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้) .....

\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ ..... สกุล .....

หน่วยงาน ..... หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อใกล้บ้าน : .....

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อใกล้บ้าน จะถูกเก็บข้อมูลเป็น  
ความลับ

แบบคำร้องทุกชี/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน 1)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส  
..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายยิ่งกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี อายุบ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ .....  
ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์ .....  
อาชีพ ..... ตำแหน่ง .....  
ถือบัตร ..... เลขที่ .....  
ออกโดย ..... วันออกบัตร ..... บัตรหมดอายุ .....  
มีความประสงค์ขอร้องทุกๆ/ร้องเรียนเพื่อให้องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส พิจารณาดำเนินการ  
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหานี้ในเรื่อง

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข้อร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางเพ่งและทางอาญา หากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- 1) ..... จำนวน ..... ชุด  
2) ..... จำนวน ..... ชุด  
3) ..... จำนวน ..... ชุด  
4) ..... จำนวน ..... ชุด

## จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินต่อไป

### ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โกรศพท) (แบบคำร้องเรียน 2)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี อายุบ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ .....  
ถนน ..... ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด .....

โกรศพท ..... อายุชีพ ..... ตำแหน่ง .....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส พิจารณาดำเนินการ  
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง .....

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เวลา .....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกษ์/ร้องเรียน (ตอบขอร้องเรียน 1)

ที่ .....(เรื่องร้องเรียน)/.....  
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส  
364 หมู่ 4 ตำบลหนองน้ำใส<sup>๑</sup>  
อำเภอวัฒนาคร จังหวัดสระแก้ว  
วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกษ์/ร้องเรียน  
เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกษ์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองน้ำใส โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์  
( ) อื่นๆ .....  
ลงวันที่ ..... เกี่ยวกับเรื่อง .....  
..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส และได้รับ  
มอบหมายให้ ..... เป็นหน่วยตรวจสอบและ  
ดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส และได้จัดส่งเรื่อง  
ให้ ..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้สามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกด้วย  
หนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขึ้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย  
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น  
บัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัดอบต. หนองน้ำใส

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ 037-247137

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบขอร้องเรียน 1)

ที่ .....(เรื่องร้องเรียน)/..... ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส  
364 หมู่ 4 ตำบลหนองน้ำใส<sup>๑</sup>  
อำเภอวัดนานาคร จังหวัดสระบุรี  
วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

### เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ ..... ลงวันที่ .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

ตามท้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกปี/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกปี/ร้องเรียนไว้ความละเอียดเจ็บแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

ดังนี้รายละเอียดประกอบตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมกับน้ำ

ทั้งนี้หากหันไม่เห็นด้วยประการใดขอแจ้งคดค้านร่วมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จังหวัดเชียงราย

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัด อบต.

## (ศนย์รับเรื่องร้องเรียน)

ໂທຣສັພ໌ 037-247137

