

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติ  
เมื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

โดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง  
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๑๐

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อเป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถ นำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง จึงได้จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขออภัยมา ณ โอกาสนี้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง  
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
รายละเอียดการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑-๓
-แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	๔
-แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	๕
-แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๖
-แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๗
-หนังสือราชการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนภูมิภาค)	๘
-หนังสือราชการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนกลาง)	๙
-หนังสือราชการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่น)	๑๐

#### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

#### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อทำหน้าที่ประชาชนยื่นต่อองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีเจ้าหน้าที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

#### ๓. สถานที่ตั้ง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะแก่ประชาชน

#### ๕. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง มีขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

#### ๖. นิยามศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเทศบาล พนักงานนคร พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป ที่ปฏิบัติงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

“องค์การบริหารส่วนตำบล” หมายความว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

“เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องที่ประชาชนได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง รวมทั้งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากส่วนราชการอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอบ้านไผ่ เป็นต้นส่งมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ผ่านช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

“ช่องทางการจับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง เช่น ยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ติดต่อทางโทรศัพท์ หรือติดต่อทางไปรษณีย์ เป็นต้น

#### ๙.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง เปิดให้บริการในวันเวลาราชการ (วันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.)

#### ๑๐.หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

๑.จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โดยเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะดังนี้

-ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร หมายเลขติดต่อ ๐-๔๓๔๗-๓๕๕๙

-ทางไปรษณีย์โดยลงชื่อผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ โดยยื่นหน้าของถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ๓๓๖ หมู่ ๔ ตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๑๐

-ยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

-ทางเฟซบุ๊กองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

๒.เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารการจัดการ และนำเสนอ ข้อเสนอแนะต่างๆ ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองพิจารณาสั่งการ

๓.ประสานงานและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ได้รับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและติดตามผลการดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ได้ทราบ

๔.รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕.การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนดังนี้

-ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ท่อระบายน้ำ ถนนและบาทวิถีชำรุด

-ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ขยะและสิ่งปฏิกูล มูลฝอย

เหตุรำคาญ

-ด้านการเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม

- ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ด้านการรับแจ้งเหตุสาธารณภัยต่างๆ
- ด้านการสอบถามข้อมูล

๙.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองได้มอบหมายให้สำนักปลัด เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีเจ้าหน้าที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองเพื่อพิจารณาสั่งการ

๑๐.กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๐.๑กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มีรายละเอียดดังนี้

-เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จะทำการบันทึกการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ลงในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑.ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

๒.ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ที่สามารถติดต่อได้

๓.เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

-เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตรวจสอบข้อมูลที่จริงของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และพิจารณาการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ตลอดทั้งพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วนจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการโดยทันที และรายงานผู้บริหารเพื่อทราบต่อไป

-นำเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน เสนอนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง เพื่อพิจารณาสั่งการ

-ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง กองช่าง กองคลังหรือกองการศึกษา

-หากเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองจะดำเนินการแจ้งเป็นหนังสือเพื่อให้ส่วนราชการอื่นดำเนินการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อไป

-เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และเมื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผลดำเนินการต่อนายกองค้การบริหารส่วนตำบลหัวหนองเพื่อทราบ

-แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน ร้องทุกข์ข้างต้นเป็นความจริง และข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์



แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

.....โดยข้ออ้าง.....  
.....  
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต ข้าพเจ้าอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เวลา..... น.

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง โดยทาง ( ) หนังสือ  
ร้องเรียนทาง( ) ไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ.....ลงวันที่.....  
เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องเรียน ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตาม  
ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วน  
ตำบลหัวหนองได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง และองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลหัวหนองได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบ  
และดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง และเทศบาลได้  
จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก  
ทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะตัวแล้วตาม  
กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตรา  
ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมทรงศน์ หมั่นแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

สำนักปลัด

โทร. ๐๔๓-๒๗๒๒๕๘

โทรสาร. ๐๔๓-๒๗๒๒๕๘

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง  
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ที่ ขก ๘๘๘๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตามที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมทรงศรี หมื่นแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

สำนักปลัด

โทร.๐๔๓-๒๗๒๒๕๘

โทรสาร.๐๔๓-๒๗๒๒๕๘

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”



ที่ ขก ๘๘๘๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง  
๑๓๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่  
จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง การดำเนินการต่อด้วยเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนภูมิภาค)  
เรียน .....

อ้างถึง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ มาตรา ๕๔ มาตรา ๕๕ และมาตรา ๕๗  
สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จาก.....

ที่อยู่.....โดยสรุปสาระสำคัญ..... ดังมี  
รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องเรียน ร้อง  
ทุกข์เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนี้ เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม  
และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการต่อไป (องค์การบริหารส่วนตำบล  
หัวหนอง ได้แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้องค์การบริหารส่วนตำบล  
หัวหนองทราบในวันที่.....หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใด ให้องค์การบริหาร  
ส่วนตำบลหัวหนองด้วยเพื่อที่จะได้แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมทรงคนน์ หมื่นแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

สำนักปลัด

โทร.๐๔๓-๒๗๒๒๕๘

โทรสาร.๐๔๓-๒๗๒๒๕๘

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”



ที่ ขก ๘๙๘๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง  
๑๓๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่  
จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง การดำเนินการต่อด้วยเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนกลาง)  
เรียน .....

อ้างอิง ๑.พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ มาตรา ๕๗ (๔)  
๒.พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๒มาตรา๓๘  
สิ่งที่ส่งมาด้วย .....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จาก.....ที่  
อยู่.....โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้  
..... ดังมี

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อ  
ร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนี้ เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่  
ถูกต้อง เป็นธรรม  
และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการต่อไป (องค์การบริหารส่วน  
ตำบลหัวหนองได้แจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้องค์การบริหารส่วน  
ตำบลหัวหนองทราบภายในวันที่..... หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใด ให้แจ้ง  
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองทราบด้วยเพื่อที่จะได้แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมทรงศรี หมั่นแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

สำนักปลัด

โทร.๐๔๓-๒๗๒๒๕๘

โทรสาร.๐๔๓-๒๗๒๒๕๘

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”



ที่ ขก ๘๙๘๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง  
๑๓๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่  
จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่น)

เรียน .....

- อ้างถึง ๑.พระราชบัญญัติระเบียบบริหารการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ มาตรา ๕๕ และมาตรา ๕๗ (๗)  
๒.พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๐ หรือพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วน  
ตำบลหัวหนอง พ.ศ.๒๕๔๖ หรือพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.  
๒๕๓๗  
๓.พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จาก.....

ที่อยู่.....โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อ  
ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ซึ่งอยู่ภายใต้การ  
กำกับดูแลของหน่วยงานท่านดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมและสามารถแก้ไขปัญหาค  
จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบหรือแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งท้องที่ตรวจสอบและดำเนินการตาม  
ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป(องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองได้แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบด้วย  
แล้ว) ทั้งนี้ ขอให้แจ้งผลการดำเนินงานให้เทศบาลทราบภายในวันที่.....หาก  
ดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใด

ให้แจ้งองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองด้วยเพื่อที่จะได้แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมทรงศรี หมื่นแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

สำนักปลัด

โทร.๐๔๓-๒๗๒๒๕๘

แบบรายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง รายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

อ้างถึง คำร้องเรียน ร้องทุกข์ของ.....ลงวันที่.....

ตามที่ (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่  
.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์

ยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

และนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองได้มีคำสั่งให้ข้าพเจ้า.....

ตำแหน่ง.....

และเจ้าหน้าที่ผู้มีรายชื่อดังต่อไปนี้

(๑).....ตำแหน่ง.....

(๒).....ตำแหน่ง.....

(๓).....ตำแหน่ง.....

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด อบต.หัวหนอง

( ) เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

เห็นควร.....

( นางธนพร พูลทวี )

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด อบต.หัวหนอง

( ) เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

เห็นควร.....

จำเอก

( สุปชัย นวลพุดชา )

หัวหน้าสำนัก อบต.หัวหนอง

เรียน รองปลัด อบต.หัวหนอง

( ) เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

เห็นควร.....

( นางรพีพรรณ นวลวิทยาพงศ์ )

รองปลัด อบต.หัวหนอง

เรียน ปลัด อบต.หัวหนอง

( ) เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

เห็นควร.....

( นายจิรวิชัย ป้องขารี )

ปลัด อบต.หัวหนอง

เรียน นายก อบต.หัวหนอง

( ) เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

เห็นควร.....

( นายสมทรศน์ หมื่นแก้ว )

นายก อบต.หัวหนอง



