**คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์**

****

**องค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี**

**อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย**

**คำนำ**

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**องค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี**

**อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย**

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล 1

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ 1

สถานที่ตั้ง 1

หน้าที่ความรับผิดชอบ 1

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 1

คำจำกัดความ 1

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ 3

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4

การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ 4

การบันทึกข้อร้องเรียน 4

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน 4

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน 5

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน 5

มาตรฐานงาน 5

แบบฟอร์ม 5

จัดทำโดย 5

**ภาคผนวก**

-ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

**-1-**

***คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์***

**1.หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

**2.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์**

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชียงคาน จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอและของประชาชน

**3.สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

**4.หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**5.วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ**

1.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**6.คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ - ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี

การจัดการข้อร้องเรียน - มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**-2-**

ผู้ร้องเรียน - ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรีผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ -ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ

ร้องทุกข์ ด้วย ตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

เจ้าหน้าที่ -เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน -แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

-ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

-การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

-การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

***ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์***

**ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย**

**เบอร์โทรศัพท์ : 042-070502**

**สายตรงนายก อบต.จอมศรี :081-7695284**

**สายตรงปลัด อบต.จอมศรี : 087-8596684**

**เว็บไซต์ : http://www.jomsi.go.th**

-3-

**7.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

***กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์***

***องค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี***

***อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย***

3.โทรศัพท์ / สายตรง

042-070502

2.หนังสือ/จดหมาย

1.มาด้วยตนเอง

ติดต่อขอแบบคำร้องที่สำนักงานปลัด

พร้อมทั้งเขียนคำร้องตามแบบที่ อบต.กำหนด

4.เว็บไซต์ http://www.jomsi.go.th

เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียน

เจ้าหน้าที่บันทึกลงแบบฟอร์ม/ลงทะเบียนรับ

เจ้าหน้าที่จัดพิมพ์เรื่อง/ลงทะเบียนรับ

เจ้าหน้าที่บันทึกเสนอให้หัวหน้าพิจารณาและนำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ทำการตรวจสอบกรณีร้องเรียน / ร้องทุกข์

แจ้งผู้ยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบถึง

ผลการตรวจสอบและการแนะนำ / แก้ไข

ภายใน 5 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

สิ้นสุด / ยุติเรื่อง

(รวมระยะเวลาดำเนินการ 7 วัน)

**-4-**

**8.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

8.1 จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

8.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

8.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**9.การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ | - |
| หนังสือ/จดหมาย | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  042-070502  นายกฯ : 081-7695284  ปลัด อบต. : 087-8596684 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์  -องค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี  ***http://www.jomsi.go.th*** | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | - |

**10.การบันทึกข้อร้องเรียน**

10.1 กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

10.2 การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**11.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

- กรณีเป็นการข้อข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขอหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับขั้น

-5-

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งในในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับขั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**12.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

รายงานผลการดำเนินการภายใน 7 วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**13.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**14.มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

-กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์ ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน

**15.แบบฟอร์ม**

-แบบรับเรื่องการร้องเรียน / ร้องทุกข์

**16.จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ สำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

**เบอร์โทรศัพท์ : 042-070502**

**สายตรงนายก อบต.จอมศรี :081-7695284**

**สายตรงปลัด อบต.จอมศรี : 087-8596684**

**เว็บไซต์ : http://www.jomsi.go.th**

**ภาคผนวก**

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน** (ด้วยตนเอง)

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี

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

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

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

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

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรีพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง………...........................................................................................................

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

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

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

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

๕) ................................................................................................... จำนวน............ชุด

๖) .................................................................................................... จำนวน............ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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

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

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน** (โทรศัพท์)

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี

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

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรีพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง………...........................................................................................................

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ…………………………………… จนท.ผู้รับเรื่อง

วันที่...........................................เวลา...............................

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

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

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี โดยทาง

หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ อื่น ๆ............................

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

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

องค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..........................................ลงวันที่......................................................และองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรีได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอบต. และอบต.ได้มอบหมายให้……………………

............................................................................................................เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอบต. และอบต.ได้จัดส่งเรื่องให้........................

................................................................ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

.......................................................................................... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี

โทร. 042-070502

**แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

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

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

อ้างถึง ............................. ลงวันที่..............................................

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

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

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

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรีได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า……………………………………………….........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ดังมีรายละเอียดปรากฎตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี

โทร. 042-070502



ที่ ลย 74301 / ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี

อำเภอเชียงคาน ลย 42110

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

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ราชการส่วนภูมิภาค)

เรียน ………………………………………………………………..

อ้างถึง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๕๔ , ๕๕ และ ๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ...............................................................................................................................................

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก.............................

..............................................................................ที่อยู่.....................................................................................

โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ...........................................................................................................................................

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

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จังหวัดได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้อ...........

เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการต่อไป (จังหวัดได้แจ้งผู้ร้องฯ ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้จังหวัดทราบภายในวันที่................................... หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใดให้แจ้งให้ทราบพร้อมขอขยายเวลาดำเนินการมาในกำหนดดังกล่าวด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี

โทร. 042-070502

ที่ ลย 74203/  ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี

อำเภอเชียงคาน ลย 42110

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

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ราชการส่วนกลาง)

เรียน ………………………………………………………………..

อ้างถึง ๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๕๗ (๔)

๒.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ...............................................................................................................................................

ด้วยจังหวัดลำปาง (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง) ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก........

..............................................................................ที่อยู่.....................................................................................

โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ...........................................................................................................................................

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จังหวัดได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้อ...........

เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป (จังหวัดได้แจ้งผู้ร้อง ฯ ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ขอให้แจ้งผลการดำเนินงานให้จังหวัดทราบภายในวันที่................................... หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใดขอให้แจ้งกำหนดคาดหมายแล้วเสร็จให้ทราบด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี

โทร. 042-070502

ที่ ลย 74203 /  ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี

อำเภอเชียงคาน ลย 42110

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

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ราชการส่วนท้องถิ่น)

เรียน ..............................................

อ้างถึง ๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๕๕ และ ๕๗ (๗)

๒. พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ หรือ พระราชบัญญัติเทศบาล

พ.ศ. ๒๔๙๖ หรือ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗

๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ...............................................................................................................................................

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก........

..............................................................................ที่อยู่.....................................................................................

โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ...........................................................................................................................................

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

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

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

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

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จังหวัดได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้อ...........

เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบหรือแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งท้องที่ตรวจสอบและดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ ขอให้แจ้งผลการดำเนินงานให้จังหวัดทราบภายในวันที่.................. หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใดขอให้แจ้งกำหนดคาดหมายแล้วเสร็จให้ทราบด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี

โทร. 042-070502