



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว อำเภอเก้าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์  
หมายเลขโทรศัพท์ ๐ - ๕๖๐๐ - ๙๖๖๑  
หมายเลขโทรสาร ๐ - ๕๖๐๐ - ๙๕๐๖  
เว็บไซต์ [WWW.kaolieo.go.th](http://WWW.kaolieo.go.th)

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐและเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาภาคยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางกรรงเรียนของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย (๑) ตู้ไปรษณีย์ ๑/๑ หมู่ ๑ ตำบลเก่าเลี้ยว อำเภอเก่าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๒๓๐ (๒) เว็บไซต์ [WWW.kaolieo.go.th](http://WWW.kaolieo.go.th) (๓) เฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว (๔) เบอร์โทรศัพท์ ๐-๕๖๐๐- ๙๖๖๑

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดรับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่นำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว

## สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๓
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ขั้นตอนในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๔
มาตรฐานงาน	๑๔
ภาคผนวก	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	
แบบหนังสือขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	
แบบหนังสือขอติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยวทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาวิสัยทัศน์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPKCorruption Perceptio Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรรณการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย (๑) ตู้ไปรษณีย์ ๑/๑ หมู่ ๑ ตำบลเก่าเลี้ยว อำเภอเก่าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๒๓๐ (๒) เว็บไซต์ [WWW.kaolieo.go.th](http://WWW.kaolieo.go.th). (๓) เฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว (๔) เบอร์โทรศัพท์ ๐-๕๖๐๐- ๙๖๖๑ ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วน ราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ส่วนราชการ นั้นให้เป็นที่ของส่วนราชการนั้นที่ต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governace) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติการหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ยุติธรรมตำบลเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governace) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยวมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยวทราบ กระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## บทที่ ๒

## ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

## คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

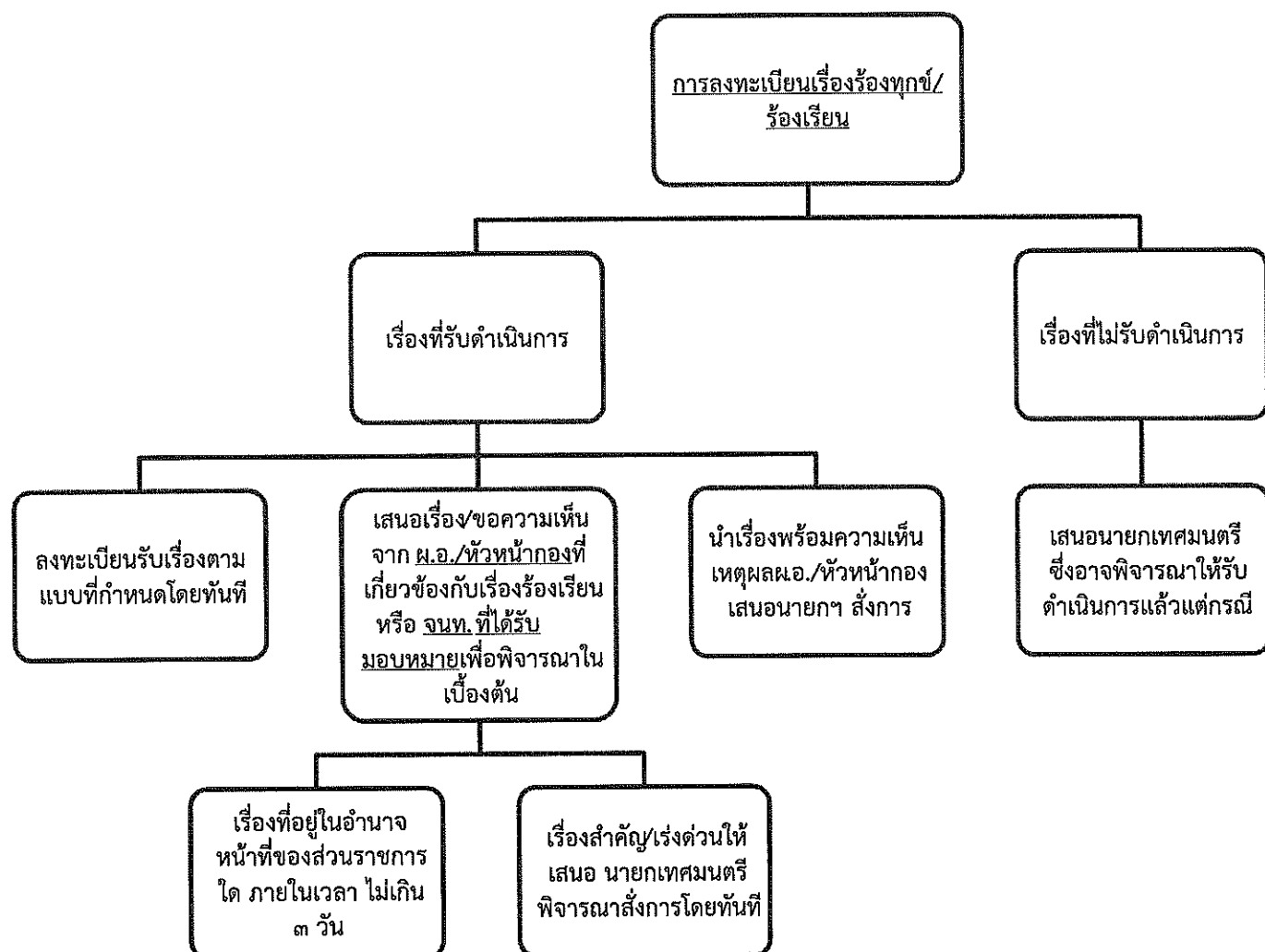
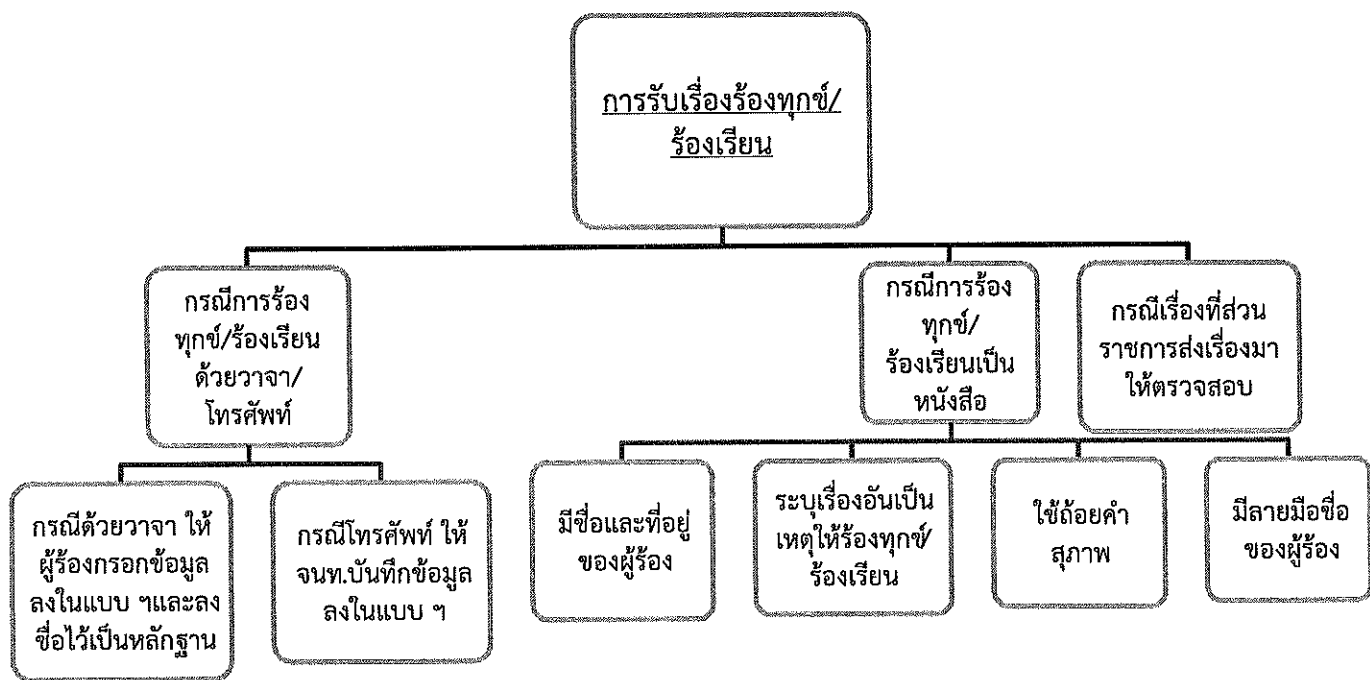
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมขย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ เป็นต้น

## ช่องทางการร้องเรียน

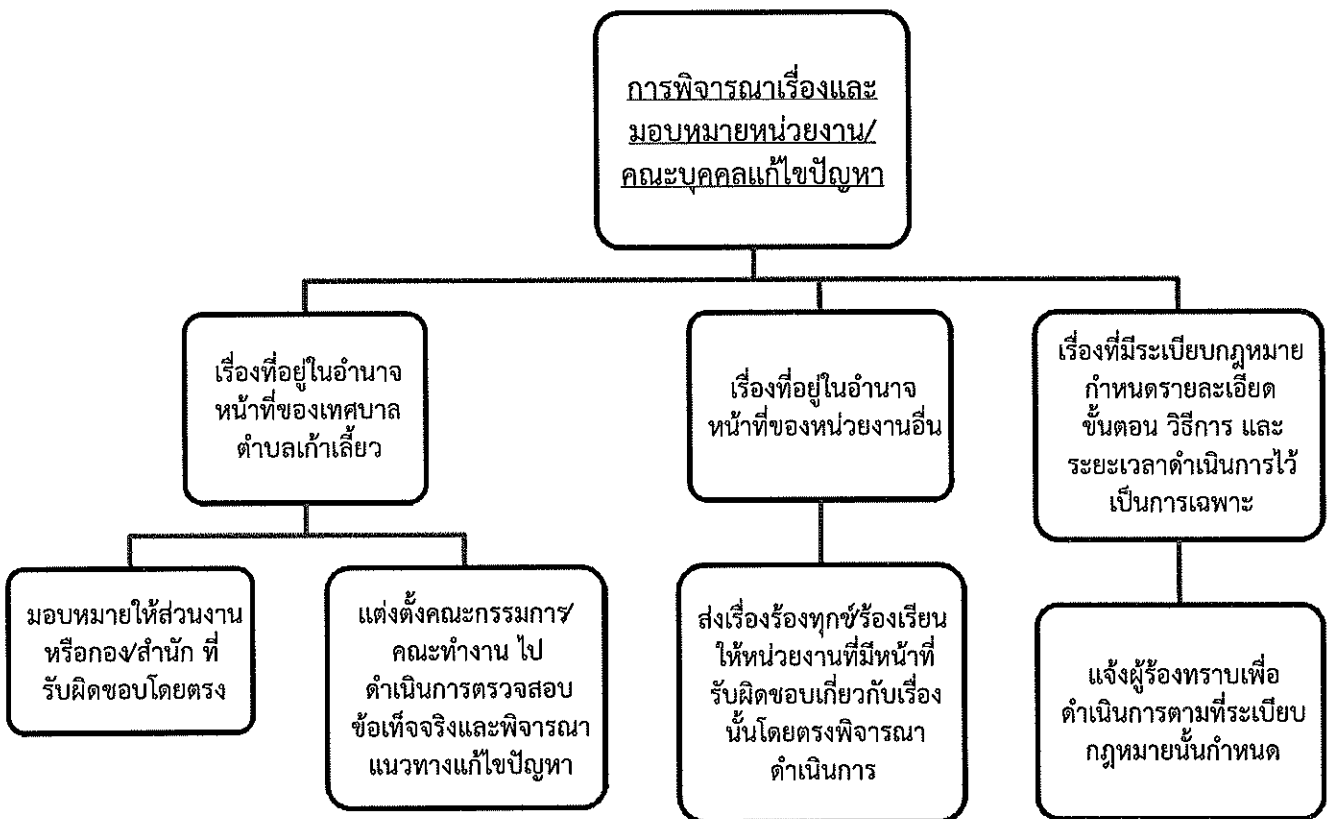
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง (วาจา/หนังสือ/คำร้อง)
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว [WWW.kaolieo.go.th](http://WWW.kaolieo.go.th).
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐- ๕๖๐๐ - ๙๖๖๑
๔. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก

บทที่ ๓  
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

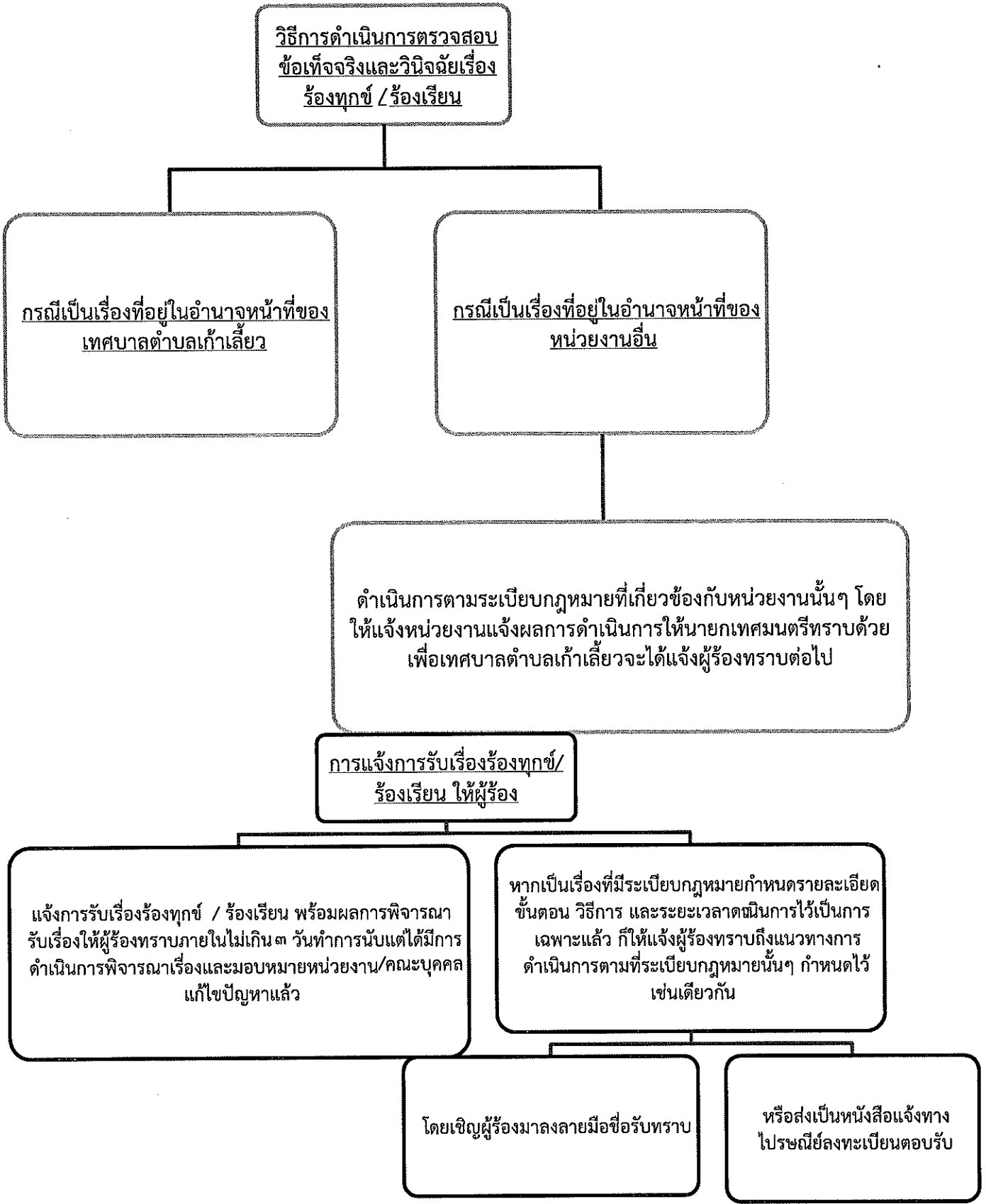


## เรื่องที่ไม่รับการดำเนินการ

- เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมขัดแย้งให้ตรวจสอบได้
- เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน
- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว
- เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว
- เรื่องใกล้ชิดประณอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่มี กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทาง อนุญาโตตุลาการแล้ว







วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว

กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ โดยให้แจ้งหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีทราบด้วยเพื่อเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยวจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

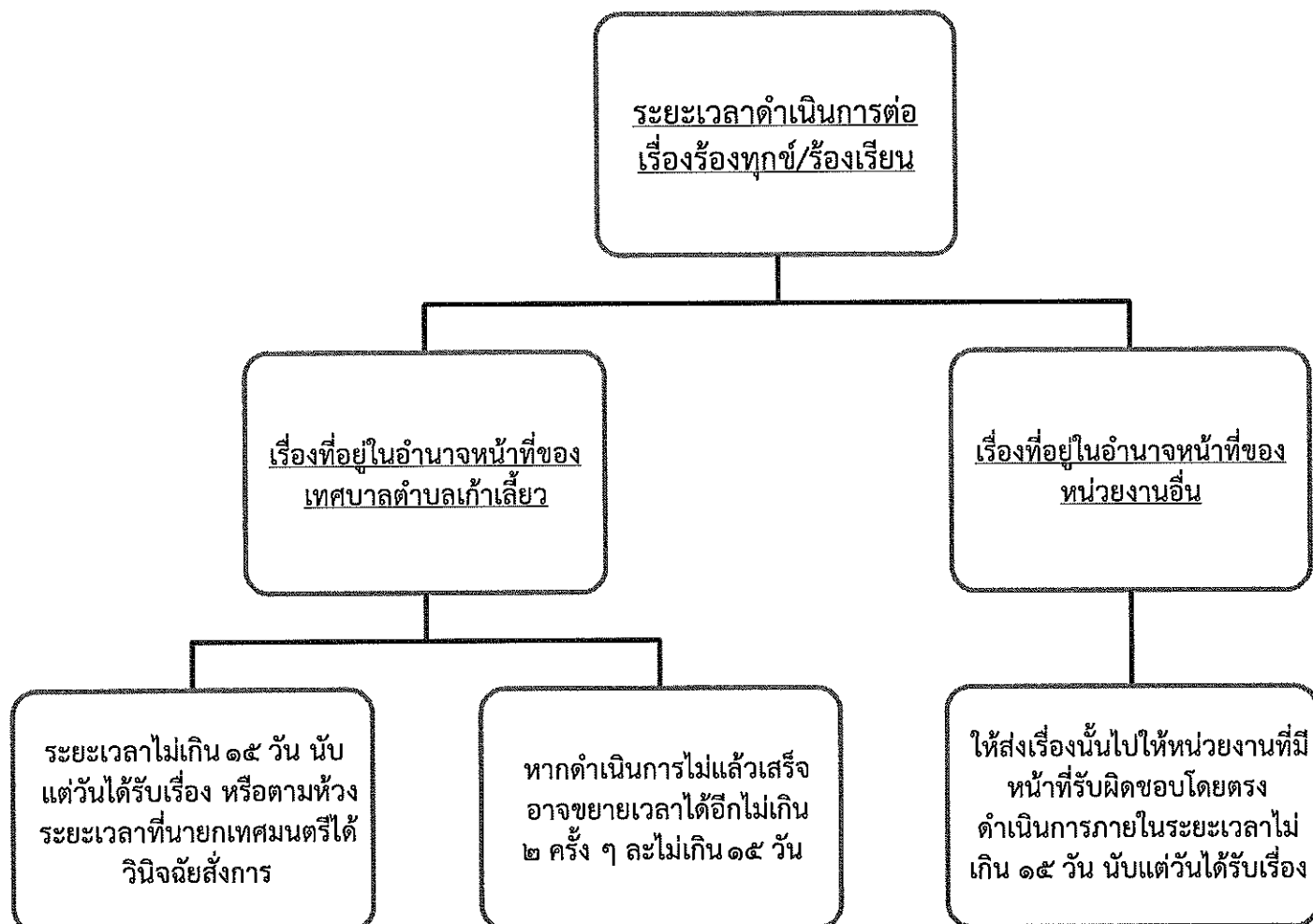
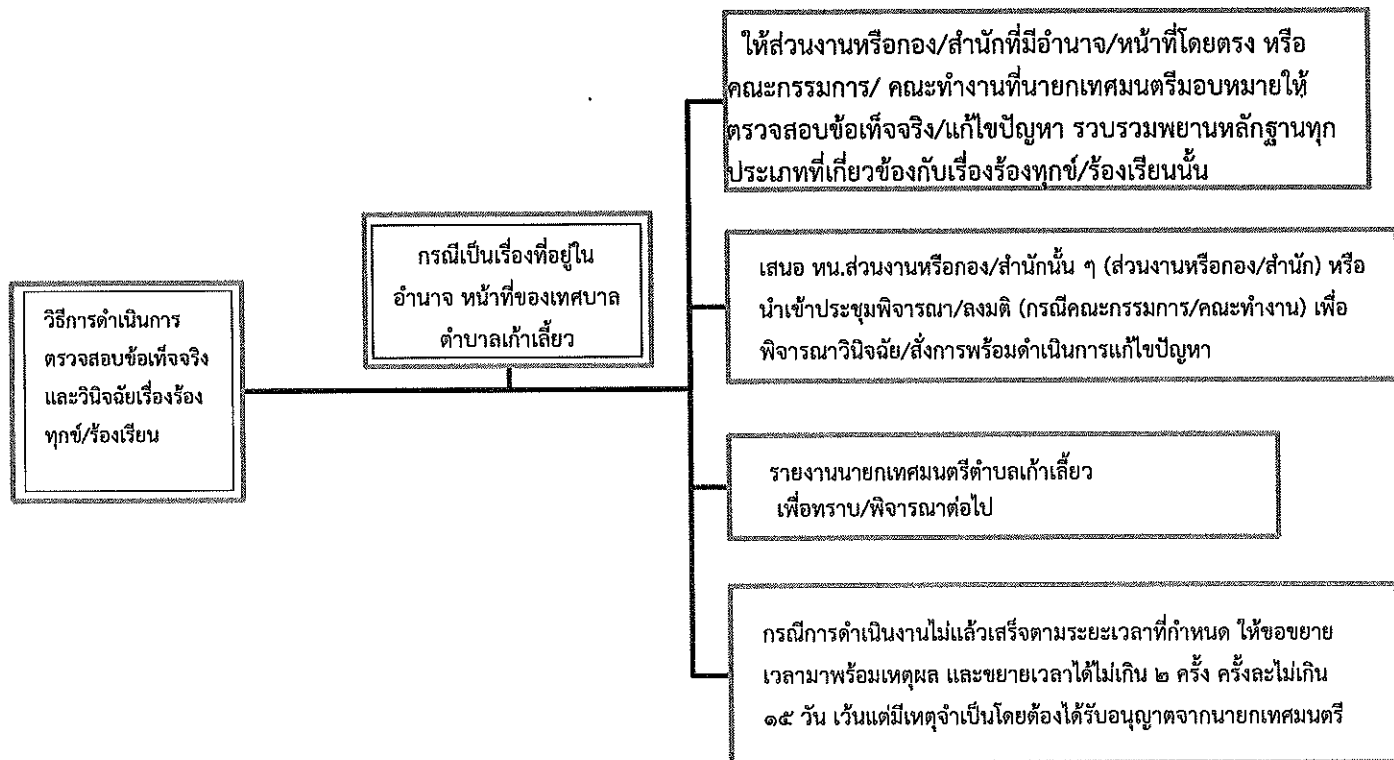
การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้อง

แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณารับเรื่องให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๓ วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหาแล้ว

หากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้เช่นเดียวกัน

โดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ

หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ



การรายงานผลการดำเนินการ

ให้จัดทำสรุปผลดำเนินงานตาม  
รายงานหรือแบบสรุปการดำเนินงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ  
เพื่อรายงานให้นายกเทศมนตรีรับทราบ  
เดือนละ ๑ ครั้ง

## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว

### ๑. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยวแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยวสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้ *หมายเหตุ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒*

*ร้องทุกข์ หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ*

*ร้องเรียน หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว*

### ๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

#### ๒.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๑.๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่ ทต.เก่าเลี้ยว กำหนด)

- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฯ (ที่ ทต.เก่าเลี้ยว) และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

*หมายเหตุ นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)*

- กรณีโทรศัพท์ ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบฯ (ที่ ทต.เก่าเลี้ยว) หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

*หมายเหตุ นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)*

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ(ลายลักษณ์อักษร)หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องนั้น

ตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบ อำนาจด้วย

**หมายเหตุ ๑. อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ ต่อ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑**

**๒. กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้ง ผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)**

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

**๒.๑.๓ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ ทด.เกล้าเลี้ยวตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือหรือสื่อ อิเลคทรอนิกส์ หรืออื่นๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป**

**๒.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** เมื่อทด.เกล้าเลี้ยวได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้ **เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ** พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

**๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ**

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้ว เสนอเรื่อง/ขอความเห็นจาก ผ.อ./หัวหน้ากองที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือ จนท.ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น (ก่อนนำเสนอ นายเทศมนตรี วินิจฉัย/สั่งการ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอ นายเทศมนตรี พิจารณาสั่งการโดยทันที

**๒.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (นายเทศมนตรี อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)**

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้

**หมายเหตุ “บัตรสนเท่ห์”**

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “ น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”
- ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติ เรื่องได้ทันที)
- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑.๒ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้
  - ๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึง พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยาน บุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ นายเทศมนตรี หรือผู้ได้รับ มอบหมายจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องฯ มีเหตุผล หรือพฤติการณ์ เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

- ๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยาน เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องฯ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)
- ๓) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการ ลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)
- ๔) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ ร้องเรียน
- ๕) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว
- ๖) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว
- ๗) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว
- ๘) เรื่องใกล้เคียงประณอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะหรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการ แล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอ ผ.อ./หัวหน้ากองที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือ จนท.ที่รับมอบหมาย ตามข้อ ๒.๒.๑ พิจารณา ก่อนดำเนินการ นำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการต่อไป

### ๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้วให้ จนท.จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ นายกเทศมนตรี หรือรองนายกเทศมนตรีที่ได้รับมอบหมาย หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้ง พิจารณาวินิจฉัย โดยบันทึก ดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว หรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางพิจารณามอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/ แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

๒.๓.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ให้พิจารณามอบหมายให้ส่วนงานหรือกอง/สำนักที่รับผิดชอบโดยตรงหรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็คได้

๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค/ ส่วนท้องถิ่นอื่น) ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงพิจารณาดำเนินการ ต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

๒.๓.๓ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการและระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

## ๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้อง

ให้แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาของนายกเทศมนตรีที่มอบหมายหน่วยงานหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๓ วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๒.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ แล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้เช่นเดียวกัน ( อาจโดย เชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับก็ได้)

### ๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

#### ๓.๑ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว

##### ๓.๑.๑ ให้ส่วนงานหรือกอง/สำนัก ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรงหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่

นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง ( ถ้า จำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอ หน.ส่วนงานหรือกอง/สำนัก นั้นๆ (ส่วนงานหรือกอง/สำนัก) หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ (กรณีคณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อ พิจารณาวินิจฉัย/สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลเก่าเลี้ยว ทราบ/พิจารณาต่อไป ( กรณีการดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายเวลามาพร้อมเหตุผลและขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นโดยต้องได้รับ อนุญาตจากนายกเทศมนตรี เป็นรายกรณี)

๓.๑.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการทางปกครอง เพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓.๑.๒ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ส่วนงานหรือกอง/สำนัก ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรงหรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑.๓ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของส่วนงานหรือกอง/สำนักที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรงหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหาคควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๓.๑.๔ ให้ส่วนงานหรือกอง/สำนัก ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ซึ่งได้ดำเนินการตามข้อ ๓.๑.๑ - ๓.๑.๔ รายงาน ผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีทราบ/พิจารณา ตามกำหนดระยะเวลาในข้อ ๔.

๓.๑.๕ ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน(ที่ได้ดำเนินงาน/ได้รับรายงาน ผลการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๑-๓.๑.๔ และ ๓.๑.๕ (ถ้ามี) ซึ่งนายกเทศมนตรีได้รับทราบ/พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผลการดำเนินการ

๓.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ โดยให้แจ้งหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีทราบด้วย (เพื่อเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว จะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๔. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไข้ปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับเรื่อง หรือตามห้วงระยะเวลาที่นายกเทศมนตรีได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน)

หมายเหตุ - กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลาภายในกำหนด ให้ดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ และกำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

- (๑) เดือนครั้งที่ ๑           เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน
- (๒) เดือนครั้งที่ ๒           เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑
- (๓) เดือนครั้งที่ ๓           เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

- หากผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่รายงานผล ให้ รวบรวมข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่มีเสนอนายกเทศมนตรีพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป

๔.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงาน พร้อมขอให้หน่วยงาน นั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง) ให้นายกเทศมนตรีตำบลเก่าเลี้ยวทราบด้วย เพื่อเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว จะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

หมายเหตุ อ้างอิง พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

๕. การรายงานผลการดำเนินการ

- ให้จัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงานหรือแบบสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน เพื่อรายงานให้นายกเทศมนตรีรับทราบ เดือนละ ๑ ครั้ง



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๖๐๐-๙๖๖๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ดำเนินการ

ตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

#### จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ - ๕๖๐๐ - ๙๖๖๑

หมายเลขโทรสาร ๐ - ๕๖๐๐ - ๙๕๐๖

เว็บไซต์ WWW.kaolieo.go.th

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง)

ที่เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเก่าเลี้ยว

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง..... ถือบัตร.....เลขที่..... ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ..... เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยวพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/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)

ที่เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทหารเก่าเลี้ยว

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

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

.....

โดยขออ้าง

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เวลา.....

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นว ๖๒๐๐๑ /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว  
อำเภอเก่าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๒๓๐  
วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านช่องทางร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว  
โดยทาง  หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน  ด้วยตนเอง  ทางโทรศัพท์  อื่น ๆ.....  
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น  
เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตาม ทะเบียนรับเรื่อง  
เลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาลได้ พิจารณา  
เรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว และเทศบาลได้มอบหมายให้  
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
- เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว และเทศบาลได้จัดส่งเรื่องให้  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว  
ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
- เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
.....

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธงชัย แผ้ววัฒนากุล)  
นายกเทศมนตรีตำบลเก่าเลี้ยว

งานนิติการ  
สำนักปลัดเทศบาล  
โทรศัพท์ ๐ - ๕๖๐๐ - ๙๖๖๑

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ นว ๖๒๐๐๑ /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว  
อำเภอเก้าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๒๓๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ที่ นว ๖๒๐๐๑ /..... ลงวันที่ .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่เทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนของท่าน  
ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลเก้าเลี้ยวได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายรัชชัย แผ้ววัฒนากุล)

นายกเทศมนตรีตำบลเก้าเลี้ยว

งานนิติการ

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐ - ๕๖๐๐ - ๙๖๖๑



ที่ นว ๖๒๐๐๑/.....

สำนักงานเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว  
อำเภอเก้าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๒๓๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน(กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานอื่น)

เรียน.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย .....

ด้วยเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว(ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว)ได้รับเรื่องร้องทุกข์/  
ร้องเรียนจาก.....ที่อยู่.....  
โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ....

.....

๒. ....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

เทศบาลตำบลเก้าเลี้ยวได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/  
ร้องเรียน ตามข้อ..... เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏ  
ข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและ  
ดำเนินการต่อไป (เทศบาลตำบลเก้าเลี้ยวได้แจ้งผู้ร้องฯ ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ขอให้แจ้งผลการดำเนินงาน  
ให้เทศบาลตำบลเก้าเลี้ยวทราบ ภายในวันที่..... หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใด  
ให้แจ้งให้ทราบพร้อมขอขยายเวลา ดำเนินการมาในกำหนดดังกล่าวด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงาน  
ผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธงชัย แผ้ววัฒนากุล)

นายกเทศมนตรีตำบลเก้าเลี้ยว

งานนิติการ

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐ - ๕๖๐๐ - ๙๖๖๑





ที่ นว ๖๒๐๐๑/.....

สำนักงานเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว  
อำเภอเก้าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๒๓๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ขอดิตตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานอื่น)

เรียน .....

ตามหนังสือเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ที่ นว ๖๒๐๐๑ /.....ลงวันที่.....  
แจ้งให้ท่านตรวจสอบและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก.....  
.....

ซึ่งเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยวขอทราบผลในวันที่..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ยังไม่ได้รับแจ้งผลดำเนินการดังกล่าวแต่ประการใด ดังนั้น จึงขอให้  
ท่านได้เร่งรัดดำเนินการพร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินให้ทราบในวันที่..... เพื่อจักได้  
แจ้ง/ รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธงชัย แผ้ววัฒนากุล)

นายกเทศมนตรีตำบลเก้าเลี้ยว

งานนิติการ

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐ - ๕๖๐๐ - ๙๖๖๑

