



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดย

นายประสิทธิ์ อุ่นศิริ  
ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

งานนิติการ สำนักงานปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

## คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

งานนิติการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับประชาชน และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว ในการนี้ งานนิติการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฯ ที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน และให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป

# สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์ /ขอบเขต/ คำจำกัดความ/หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ผังกระบวนการทำงาน	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
มาตรฐานงาน	๕
ระบบติดตามและประเมินผล	๕
แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมแก่คู่กรณีทุกฝ่าย

### ๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า

### ๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ไปรษณีย์/หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ได้รับความเดือดร้อนจากกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า จะดำเนินการต่อไปได้

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า : อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

ปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า : ติดตาม และสรุปผลการดำเนินงานของสำนักงานปลัด/กองคลัง/กองช่าง/กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

หัวหน้าสำนักปลัด : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้บังคับบัญชา

นิติกร : ปฏิบัติงานตามแผนดำเนินการ ติดตามและสรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น

๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์	-เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต ติดต่อด้วยตนเอง และจาก หน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์ อักษรกรอกแบบฟอร์มรับเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	-งานธุรการ สำนักงานปลัด
๒	ลงทะเบียนรับ เรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์	-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	-นิติกร
๓	ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เบื้องต้น แล้วส่งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-พิจารณาประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ สามารถดำเนินการได้	อยู่ในอำนาจ หน้าที่ที่สามารถ ดำเนินการได้	-นิติกร
๔	จัดทำบันทึกแจ้ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	-พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหา ที่ร้องเรียน เสนอ นายกองค้การ บริหารส่วนตำบลห้วยม้า เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้องครบถ้วน	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
๕	เสนอนายกองค้การ บริหารส่วนตำบล ห้วยม้า	นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ห้วยม้า พิจารณาลงนามใน หนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ถูกต้องครบถ้วน	นายกองค้การ บริหารส่วนตำบล ห้วยม้า
๖	จัดส่งบันทึกไปยัง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ดำเนินการตามระบบสารบรรณ	ดำเนินการทันที	-ธุรการ ของแต่ละ กอง/ส่วน/ฝ่าย หรือผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องในการ จัดส่งหนังสือ
๗	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	-ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหา ได้อีก	ดำเนินการทันที	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
๘	รายงานผล เรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์	-แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ ๑. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความ เสียหายต่อประชาชนและส่งผล	-ภายใน ๑๕ วัน ทำการ -ภายใน ๓ วันทำ การหากยังไม่ได้ ข้อยุติให้รายงาน	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

		กระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อ ภาพลักษณ์ขององค์กร ๒. กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาใน การวิเคราะห์ หรือเกี่ยวข้องกับ กฎหมาย อาจใช้เวลาเกินกว่า ๑๕ วันทำการ	ทุกๆ ๗ วัน -แจ้งความ คืบหน้า	
๙	ติดตามผล เรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์	-หากหน่วยงานที่รับแจ้งเรื่อง ร้องเรียนไม่รายงานผลภายในเวลาที่ กำหนดจะมีการติดตามเรื่องทาง โทรศัพท์	ตามเวลาที่ กำหนด	-นิติกร
๑๐	ลงทะเบียนรับ รายงานผลเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์	-ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	-นิติกร
๑๑	เสนอนายกองค์การ บริหารส่วนตำบล ห้วยม้า	-หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือ ตอบเสนอนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลห้วยม้า	ถูกต้อง ครบถ้วน	-นิติกร
๑๒	ตอบข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์	-แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ทราบ กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน ได้ เก็บรวบรวมเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	-นิติกร
๑๓	ส่งเก็บงาน สารบัญรับเรื่อง	-รวบรวมเรื่องที่ตอบข้อร้องเรียน แล้ว ให้งานรับเรื่องรวบรวมเรื่อง/ ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วน ตำบลห้วยม้า	ถูกต้อง ครบถ้วน	-นิติกร
๑๔	รวบรวม	-รวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจัดทำสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์	ถูกต้อง ครบถ้วน	-นิติกร

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

#### ๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ส่งไปรษณีย์  
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต ติดต่อด้วยตนเอง และหรือจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบ  
สารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

-รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

-รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๕๔๑๒๒๙

#### **๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน**

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวจึงจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำการบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

#### **๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง**

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

-กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้ว แต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วันทำการ

-กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

#### **๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน**

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน จะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวจึง/ร้องทุกข์ ทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวจึง/ร้องทุกข์ เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวจึง/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า จะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวจึง/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ

(กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

#### ๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากยังไม่ได้รับการแจ้งตอบ ก็จจะรายงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า เพื่อส่งการต่อไป

#### ๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหา เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

#### ๖.๒ กฎหมาย/ระเบียบ/มติคณะรัฐมนตรี ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๖.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ.๒๕๕๗

๖.๒.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

๖.๒.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๖.๒.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๖.๒.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๖.๒.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๖.๒.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖

๖.๒.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘

๖.๒.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

#### ๗. มาตรฐานงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

#### ๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป



**แบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

เขียนที่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ร้องเรียน กรณี.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอแจ้งเรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้

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

พร้อมคำร้องนี้ ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานและเอกสารมาด้วย ดังนี้

๑.....

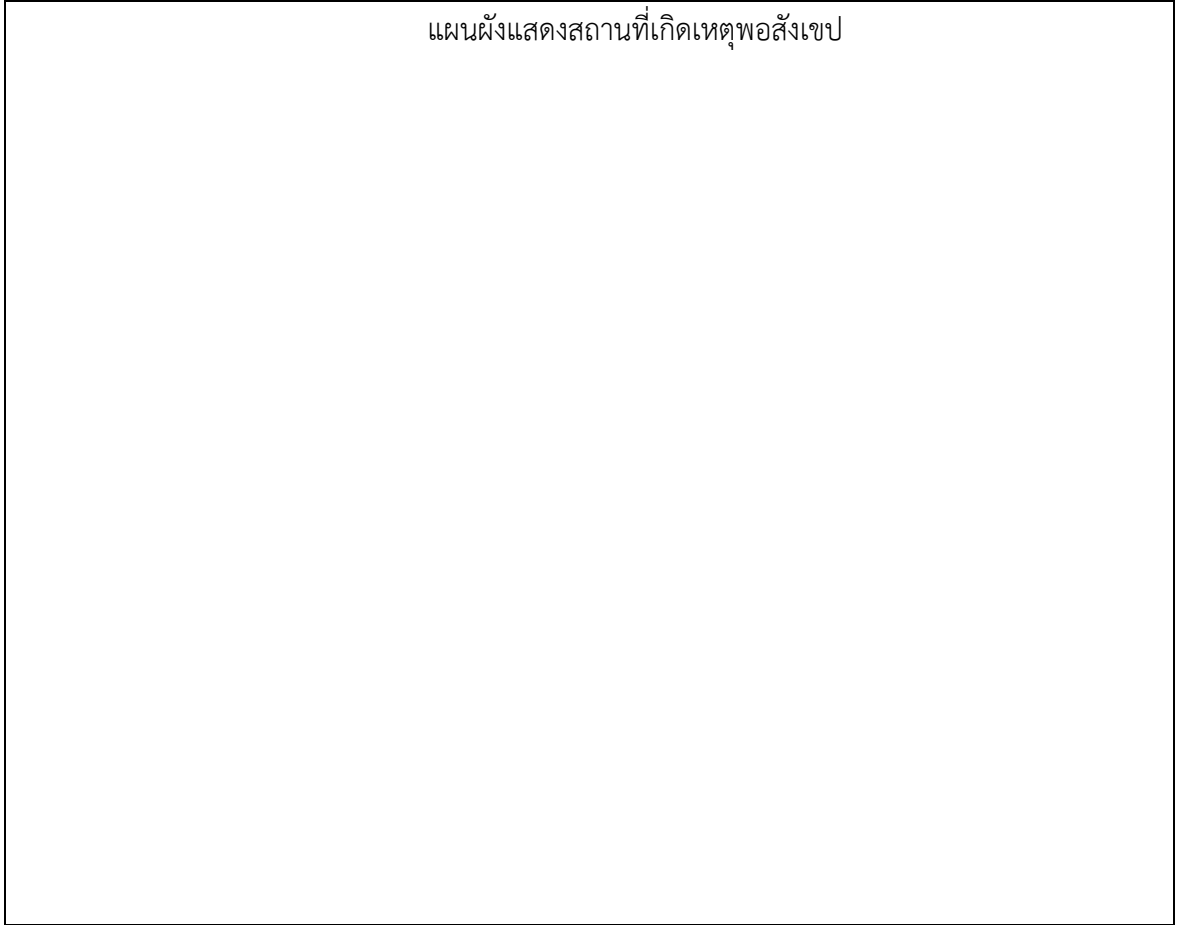
๒.....

๓.....

๔.....

๕.....

แผนผังแสดงสถานที่เกิดเหตุพอสังเขป



ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความในคำร้องนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

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

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (รับแจ้งทางโทรศัพท์)

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า

วันที่.....เวลา.....น.

ผู้รับเรื่อง.....หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ-นามสกุล.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน).....

ประกอบกิจการ.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คำตอบเบื้องต้น

ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๔๖๓-๗๐๓๔ ต่อ ๑๖ .....

ร้องเรียนเรื่องเหตุรำคาญตามพ.ร.บ.การสาธารณสุขฯ แจ้งสำนักงานปลัด ๐-๕๔๖๓-๗๐๓๔ ต่อ ๑๑ .....

อื่นๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า งานรับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์ โทรศัพท์ ๐-๕๔๖๓-๗๐๓๔ ต่อ ๑๑