



**คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
(Corruption and Misconduct
Complaint Management Standard Operation
Procedure)**

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา ให้ดียิ่งขึ้น

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา
งานกฎหมายและคดี

สารบัญ

วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ	๑
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
- ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนการดำเนินการ	๕
- ขั้นตอนการดำเนินการ	๕
- ผังขั้นตอนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา	๗
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการประสานหน่วยงานภายนอก	๘
การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง	๘
การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓	๙
ติดตามประเมินผลและรายงาน	๙
ภาคผนวก	๑๐

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

๑. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และคำจำกัดความ

๑.๑ วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

๑.๒ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับ ข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานโดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๓ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา โดย
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - หน่วยงานราชการอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอชะอำ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา
[แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ \(raimaipattana.go.th\)](http://raimaipattana.go.th)
๓. สื่อโซเชียลมีเดีย เพจ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา
<https://www.facebook.com/www.phenhospital.go.th>

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไรใหม่พัฒนาได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลไรใหม่พัฒนา

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลไรใหม่พัฒนา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลไรใหม่พัฒนา

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมไปในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม ประกาศหลักเกณฑ์การดำเนินการทางวินัยของจังหวัดเพชรบุรี และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๒. ค่าตอบแทน อสม. ๓. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือองค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะพร้าวพัฒนา หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะพร้าวพัฒนา

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะพร้าวพัฒนา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะพร้าวพัฒนาว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

เริ่มจากงานกฎหมายและคดี รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานบริหารงานทั่วไป แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา (รายเดือน/รายปี) แล้วงานกฎหมายและคดี เก็บเรื่อง

๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

- ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาโดย
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - หน่วยงานราชการอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จังหวัด ปปช. เป็นต้น
- สื่อโซเชียลมีเดีย เพจ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

(๒) เจ้าหน้าที่งานธุรการลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) เจ้าหน้าที่งานธุรการ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปสรุปความเห็นเสนอหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา พิจารณาลงนาม

(๕) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๖) เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดีเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

(๙) เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดีเก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

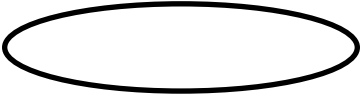

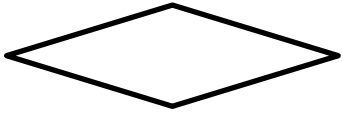

(๑๐) เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดีจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอบุคลากร (รายเดือน/รายปี)

(๑๑) เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดีจัดเก็บเรื่อง

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑) งานงานกฎหมายและคดี รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี
๒	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
๓	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตนำเสนอให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
๔	(๔) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
๕	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเบาะแสหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้ง (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี
๖	(๖.๑) รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๖.๒) ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี
๗	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี
๘	(๘) เสนอนายกองค้การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี
๙	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี
๑๐	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอนายกองค้การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี
๑๑	(๑๑) งานกฎหมายและคดีเก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชา หรือประสานกับหน่วยงานอื่นต่อไป
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอ ในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอก กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขอน้ำใช้ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีหลักเกณฑ์ การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่อาจใช้เวลาในการตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะพร้าวพัฒนา ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะพร้าวพัฒนาและแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียน โดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๒

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของส่วนงานหนึ่ง พุดจาไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังส่วนงานที่ถูก ร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังส่วนงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความและหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา หรือได้รับการสั่งการจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

๘. ติดตามประเมินผลและรายงาน

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งหนังสือส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณา ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาประจำปี

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โดยส่งบันทึกข้อความไปยัง งานกฎหมายและคดี ทุกวันที่ ๕ ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา เพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

๙.๒ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังงานกฎหมายและคดี ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาได้ดำเนินการการวิเคราะห์ประเภท และระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขปัญหา สื่อสารผู้ร้องเรียนถึงขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ โดยได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปลักษณะข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และการแก้ไขปัญหาเสนอความเห็นต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการทุจริต และช่วยฟื้นฟูส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตเชิงบวก ในภาครัฐให้แก่เจ้าหน้าที่ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาได้ศึกษาและปฏิบัติตามคู่มือนี้โดยเคร่งครัด จะสามารถดำเนินการปฏิบัติภารกิจในทางราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส สุจริต และเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง

ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลไรไหมพัฒนา
วันที่ เดือน พ.ศ.

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

(เรื่อง).....

รายละเอียด :

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิด

เหตุ

เหตุการณ์ย่อ :

ผู้ที่เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้)

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อสกุล.....

หน่วยงานหมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ :

** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกเก็บข้อมูลเป็น
ความลับ

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

วันที่เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายยกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

ข้าพเจ้าอายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

ตำบล อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์

อาชีพ ตำแหน่ง

ถือบัตรเลขที่

ออกโดย วันออกบัตร บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาพิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

วันที่เดือน พ.ศ.

เรื่อง
เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

ข้าพเจ้าอายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่
ถนนตำบล อำเภอ จังหวัด
โทรศัพท์อาชีพ ตำแหน่ง

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาพิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

โดยขออ้าง

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.

เวลา

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่(เรื่องร้องเรียน)/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา
๒๖๗ หมู่ ๓ ตำบลไร่ใหม่พัฒนา อำเภอชะอำ
จังหวัดเพชรบุรี

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

พัฒนา

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่ เกี่ยวกับเรื่อง

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาและได้รับ
มอบหมายให้ เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนาและได้จัดส่ง
เรื่องให้ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่

เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้สามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้
อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่

กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ ๐๓๒ - ๗๐๖๐๒๐

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่(เรื่องร้องเรียน)/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา
๒๖๗ หมู่ ๓ ตำบลไร่ใหม่พัฒนา อำเภอชะอำ
จังหวัดเพชรบุรี

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ลงวันที่

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1.
 2.
 3.
 4.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า
.....
.....
.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอแจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ ๐๓๒ - ๗๐๖๐๒๐