

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลท่ามิหรำ
อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

บทที่ 1

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ

มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ข อ ง ป ร ะ ช า ช น เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ป ร ะ จ า ปี้ ง บ ป ร ะ ม า ณ พ.ศ.2563 โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(IntegrityAssessment)

และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

แห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลท่ามิหรำเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑

เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่ามิหรำใช้แนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลท่ามิหรำมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3.

เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

4.

เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลท่ามิหรำทราบกระบวนการ

5.

เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวเทศบาลตำบลท่ามิหรำ

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 เมื่อวันที่ 17 ก ร ก ฎ า ค ม 2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่ามิหรำอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองพัทลุงและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

1.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

1.2

ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

1.3 แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น ป ร ิ ก ษ า ก ฎ ห ม า ย , ข อ อ นุ ม ัติ / อ นุ ญ า ต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

1.4

ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

1.5

เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้

ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ห้ ว ห นั้ า สั้ า นั้ ก ป ลั ด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลท่ามิมหระจะให้ข้อมูล

กับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จั้ า ดั้ า เนึ้ น ก าร รั้ บ เรื่ อ ง ดั้ ง ก ลั้ ว วั และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

- ก ร ณั้ ข อ อ นุ มั ตั้ / อ นุ ญ าทั้ , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากมิได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลท่ามิมหระ โทรศัพท์ 074-671544

2.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง

2.1

สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

2.2

ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

2.3 แ ย ก ป ร ะ เภ ท ง าน รั้ อ ง เรื่ ย น

เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

-
กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

-
กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ข อ บ ข อ ง เ ท ศ บ า ล ต ำ บ ล ท ำ ม ห ร ำ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

-
กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการรอดูการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1-2 วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลท่ามหารำ โทรศัพท์ 074-671544

5.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลท่ามหารำ 199 หมู่ 9ตำบลท่ามหารำ
อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

6.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

-

หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /
หรือบุคคล/นิติบุคคล

*** หน้ ว ย ง า น ข อ ง ร ัฐ**
ได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ
อย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและใ
ให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน
ว ย ง า น ใน ก ำ ก ั บ ข อ ง ร ัฐ และ หน้ ว ย ง า น อ น ไ ด ใน ล ั ก ษ ณ
ะ เดิ ย ว ก ัน

****เจ้าหน้าที่ของรัฐ**ได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการ
ลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภท
อื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือ
ฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้งาน
ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

-

ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนใน
ชุมชน/
หมู่บ้านเขตตำบลท่ามิหรำ

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน ห ม า ย ถึ ง ป ร ะ ช า ช น ท ัว ไ ป
/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลท่ามิหรำผ่านช่องทางต่างๆโดยมี
วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอ
แนะ/

การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช อ ง ท ำ ง ก ำ ร ร ับ ข ้อ ร ้อง ร ี ย น
หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วย

ตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book

เจ้าหน้าที่

หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน หมายถึงแบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือเช่น

-

ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น
ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการ
ร้องเรียน
เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

-

การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็น
ต้น

คำร้องเรียน

หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเร
ียนเองมีแหล่ง
ที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรื
อมีนัยสำคัญ
ที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน
ต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญ
หาตามอำนาจ
หน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน

หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง
ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาควา
มเดือดร้อนจาก
การดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด

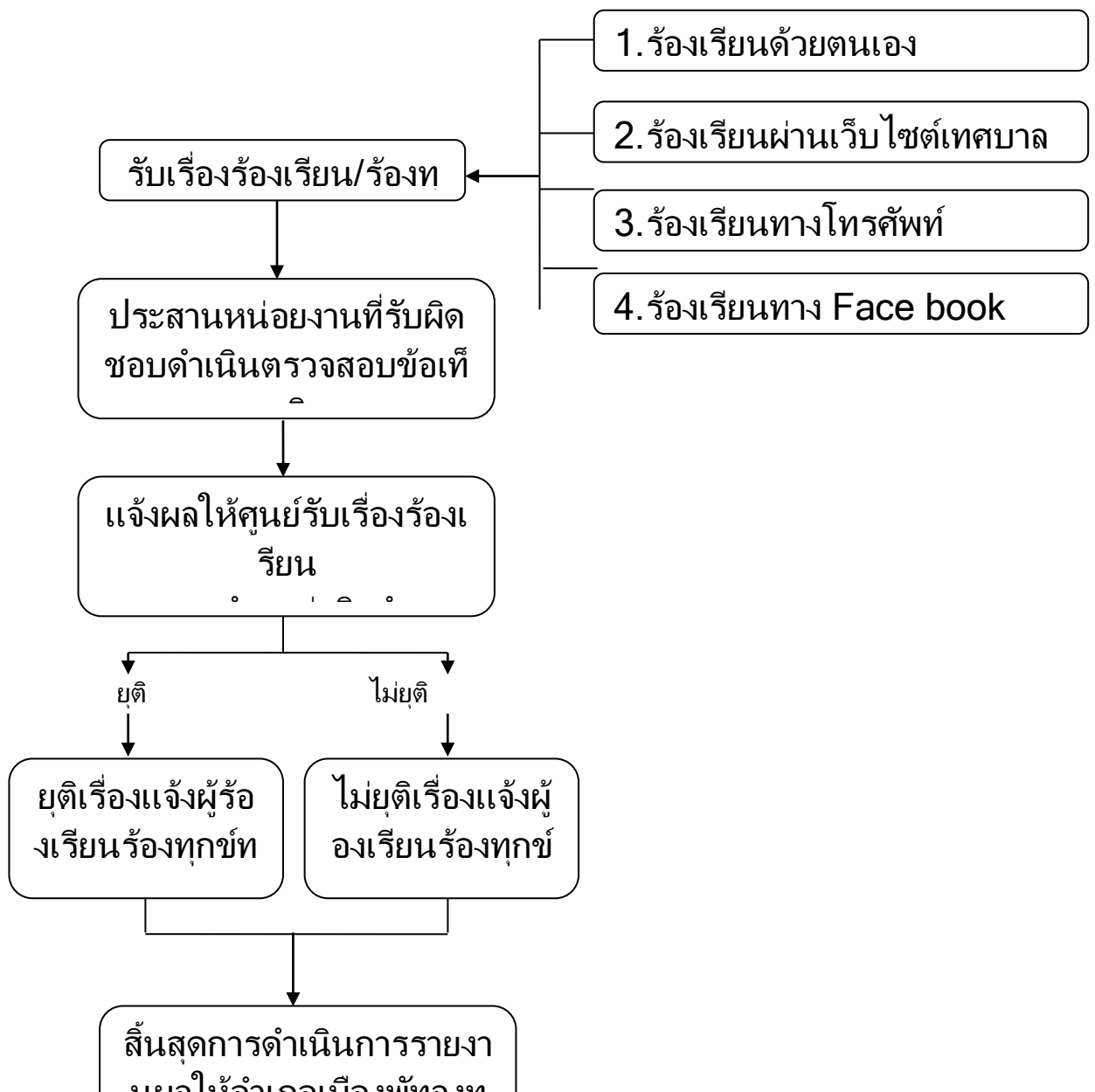
๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น
(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
4) โทรศัพท์ 074 - 671544
6) โทรสาร 074 - 671543
5) Email: t_thamiram@hotmail.com
7) ร้องเรียนทาง Face book

บทที่ 3

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ 4

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

4.1 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่าย
สำคัญในการขับเคลื่อน

นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน
มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1

จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ
ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ
และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2. ประสาน เปรียบเทียบ และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง
ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต
การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

4. ปฏิบัติงานร่วมกับ
หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

4.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

4.2.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

2) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ของเรื่องที่ ร้องเรียน
ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง
เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ
สืบสวนหรือสอบสวนได้

4) ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

4.2.2 ข้อร้องเรียน ต้องเป็น เรื่องจริงที่มีมูลเหตุ
มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย
ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.2.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม
อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ
ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสองสสิ่ง

4.2.4 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว
หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ
คำสั่งถึงที่สุดแล้ว

2

ทำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว
ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณา
หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ 5

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆของเทศ
บาลตำบลสองสสิ่ง
โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

5. 1 1

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

5. 1 2

เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

3.1.3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ

ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

1)ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

2)แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน
7 วัน

5. 1 4

เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

5.3 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

5.3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องราวร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

5.3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

5.4 การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้นำหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการ

การร้องเรียนทราบ ภายใน 7 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

5.5 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประ
ร้องเรียนด้วยตนเอง เทศบาลตำบลท่ามิหรำ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลท่ามิหรำ	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ร้องเรียนโทรศัพท์ 074 - 671544	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำ

ภาคผนวก

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

*หมายเลขประจำตัวบัตรประชาชน.....

ชื่อผู้ร้อง

เรียน.....

นามสกุล.....

.....
.....

(เรื่อง).....

รายละเอียด :

เหตุการณ์ย่อ :

ผู้ที่เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้)

๔. ศึกษาค้นคว้า

สถานที่ติดต่อกลับ :

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
(แบบคำร้องเรียน 1)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

เทศบาลตำบลท่ามิหรำ

วันที่เดือน

..... พ.ศ.

.....

เรื่อง

.....

.....

เรียน นายยกเทศบาลตำบลท่ามิหรำ

ข้าพเจ้าอายุ ปี

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

ตำบล อำเภอ จังหวัด

..... โทรศัพท์

อาชีพ ตำแหน่ง

.....

ถือบัตรเลขที่

.....

ออกโดย วันออกบัตร

..... บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลตำบลท่ามิหรำพิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยิ
นดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญหากจะพึงมี

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 2)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลท่ามิหรำ

วันที่เดือน

..... พ.ศ.

.....

เรื่อง

.....

.....

เรียน นายกเทศบาลตำบลท่ามิหรำ

ข้าพเจ้าอายุ ปี

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

ถนนตำบล อำเภอ

..... จังหวัด โทรศัพท์

.....อาชีพ ตำแหน่ง

.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลตำบลท่ามิหรำพิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือ หรือ แก้ไข ปัญหา ใน เรื่อง

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

โ ด ย ข อ อ ้ า ง

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

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ล ง ชี อ

.....
เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.

.....

เวลา

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบขอร้องเรียน 1)

ที่ (เรื่องร้องเรียน)/.....

ที่ทำการเทศบาลตำบลท่ามิหรำ

199 หมู่ 9 ตำบลท่ามิหรำ

อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง

วันที่ เดือน

พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบล
ท่ามิหรำ

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง ()
) ทางโทรศัพท์
() อื่น ๆ

ลงวันที่ เกี่ยวกับเรื่อง

..... นั้น

เทศบาลตำบลท่ามิหรำได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

()
เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่ามิหรำและได้รับมอบหมาย
ให้

เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

()
เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่ามิหรำและได้จัดส่งเรื่อง
ให้

ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้สามารถติด
ต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

()
)เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม
กฎหมาย

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัดเทศบาล
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทรศัพท์ 074 - 671544

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
(ตอบขอร้องเรียน 1)

ที่(เรื่องร้องเรียน)/.....

ที่ทำการเทศบาลตำบลท่ามิหรำ

199 หมู่ 9

ตำบลท่ามิหรำ

อำเภอเมือง

จังหวัดพัทลุง

วันที่ เดือน

พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ

ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.

.....

.....

2.

.....

.....

3.

.....

.....

4.

.....

.....

ตามที่เทศบาลตำบลท่ามิหรำ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร
้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เทศบาลตำบลท่ามิหรำ
ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็น
ที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

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

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอแจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน
ประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัดเทศบาล
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทรศัพท์ 074 - 671544