



## ประกาศเทศบาลตำบลหัวตะพาน

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

ตามที่เทศบาลตำบลหัวตะพาน จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มาเป็นเวลาหลายปี ซึ่งมีการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบมาหลายครั้ง จึงเป็นเหตุให้เอกสารในการจัดตั้ง มีข้อความไม่ชัดเจน ส่งผลให้ไม่สมบูรณ์ในการใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง ในการปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส อำนวยความสะดวก บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ด้วยการรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ เทศบาลตำบลหัวตะพาน จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักงานปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลหัวตะพาน โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลหัวตะพาน
๒. ร้องเรียนโดยส่งทางไปรษณีย์ถึง สำนักงานเทศบาลตำบลหัวตะพาน เลขที่ ๒๙๙ หมู่ ๗ ตำบลรัตนวารี อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๒๔๐
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ [www.Huataphancity.go.th](http://www.Huataphancity.go.th)
๔. ร้องเรียนโดยส่งผู้รับฟังความคิดเห็น ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหัวตะพาน

ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริต จะเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และผู้มีอำนาจพิจารณาเท่านั้น

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๐

นางสาวราย สมพงษ์

นายกเทศมนตรีตำบลหัวตะพาน



## คำสั่งเทศบาลตำบลห้วยตะพาน

ที่ ๔๙๐ /๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลห้วยตะพาน

ตามที่ เทศบาลตำบลห้วยตะพาน ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ยุติธรรม โปร่งใส เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อรับแจ้งเบาะแสการทุจริต ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติราชการ เทศบาลตำบลห้วยตะพาน จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

### ๑. คณะที่ปรึกษาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- |   |                 |
|---|-----------------|
| ๑. นายพรพงศ์ สมสกุล ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล                | ประธานที่ปรึกษา |
| ๒. นางสาวรณิ วงศ์จันลา ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาล          | ที่ปรึกษา       |
| ๓. นายอำนาจ นารีบุตร ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล   | ที่ปรึกษา       |
| ๔. นายสุวิสิษฐ์ สิ้นเต็ม ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง   | ที่ปรึกษา       |
| ๕. นางนันทยา บุญทำนุก ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง      | ที่ปรึกษา       |
| ๖. นางวิไลวรรณ บุญดก ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ | ที่ปรึกษา       |
| ๗. นางสาวธนพรธ วนติก ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา   | ที่ปรึกษา       |

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ให้การสนับสนุน ส่งเสริมการดำเนินงาน และร่วมประชุมกับคณะทำงานตามวาระและโอกาสต่างๆ รวมทั้งแนะนำและประชาสัมพันธ์กิจกรรม ผลงานและภาพลักษณ์ที่ดีงามของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยตะพาน

### เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- |  |                   |
|--|-------------------|
| ๑. นางสุมาลี อินทพันธ์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ               | ประธานคณะทำงาน    |
| ๒. นางนริศรา साไชยันต์ ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ          | คณะทำงาน          |
| ๓. นายชัยพฤกษ์ เชื้อนแก้ว ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล | คณะทำงาน          |
| ๔. นายอภิชาติ เสียงล้ำ ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ                    | เลขานุการคณะทำงาน |

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้ง รับหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ รวมถึงหนังสือประทับตราขึ้นความลับต่างๆ ลงทะเบียนรับหนังสือลับ แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบโดยเร็ว เพื่อประกอบการพิจารณาตรวจสอบ สั่งการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด

/พร้อมรายงาน...

พร้อมรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ โดยให้ตระหนักถึงความถูกต้องและยุติธรรม และรักษาความลับของทางราชการ หรือบุคคลโดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือทางราชการได้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๐

นางสำรวย สมพงษ์

นายกเทศมนตรีตำบลหัวตะพาน



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลหัวตะพาน

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนได้ช้อยุติ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน และความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน และกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลหัวตะพาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
คำจำกัดความ	1
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	4
การบันทึกข้อร้องเรียน	4
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	4
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	5
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	5
มาตรฐานงาน	5
แบบฟอร์ม	5
ผู้จัดทำ	๕
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบคำร้องทั่วไป	๖
หนังสือร้องเรียน	๗
แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลหัวตะพาน	๙
คำสั่งแต่งตั้งคณะที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑๐

## คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

### 1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

### 2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของนายกเทศมนตรีตำบลห้วยตะพาน จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### 3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลห้วยตะพาน อำเภอห้วยตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ

### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### 5. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### 6. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	- ผู้ที่มาใช้บริการจากเทศบาล ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนในเขตเทศบาล

**ผู้ร้องเรียน** - ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์** - ช่องทางต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลห้วยตะพาน กำหนดขึ้น เพื่อใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองที่เทศบาลตำบลห้วยตะพาน ส่งจดหมายทางไปรษณีย์ ส่งหนังสือผู้รับฟังความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ สถานีวิทยุชุมชน และอื่นๆ

**การจัดการข้อร้องเรียน** - มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การตรวจสอบ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**เจ้าหน้าที่** - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

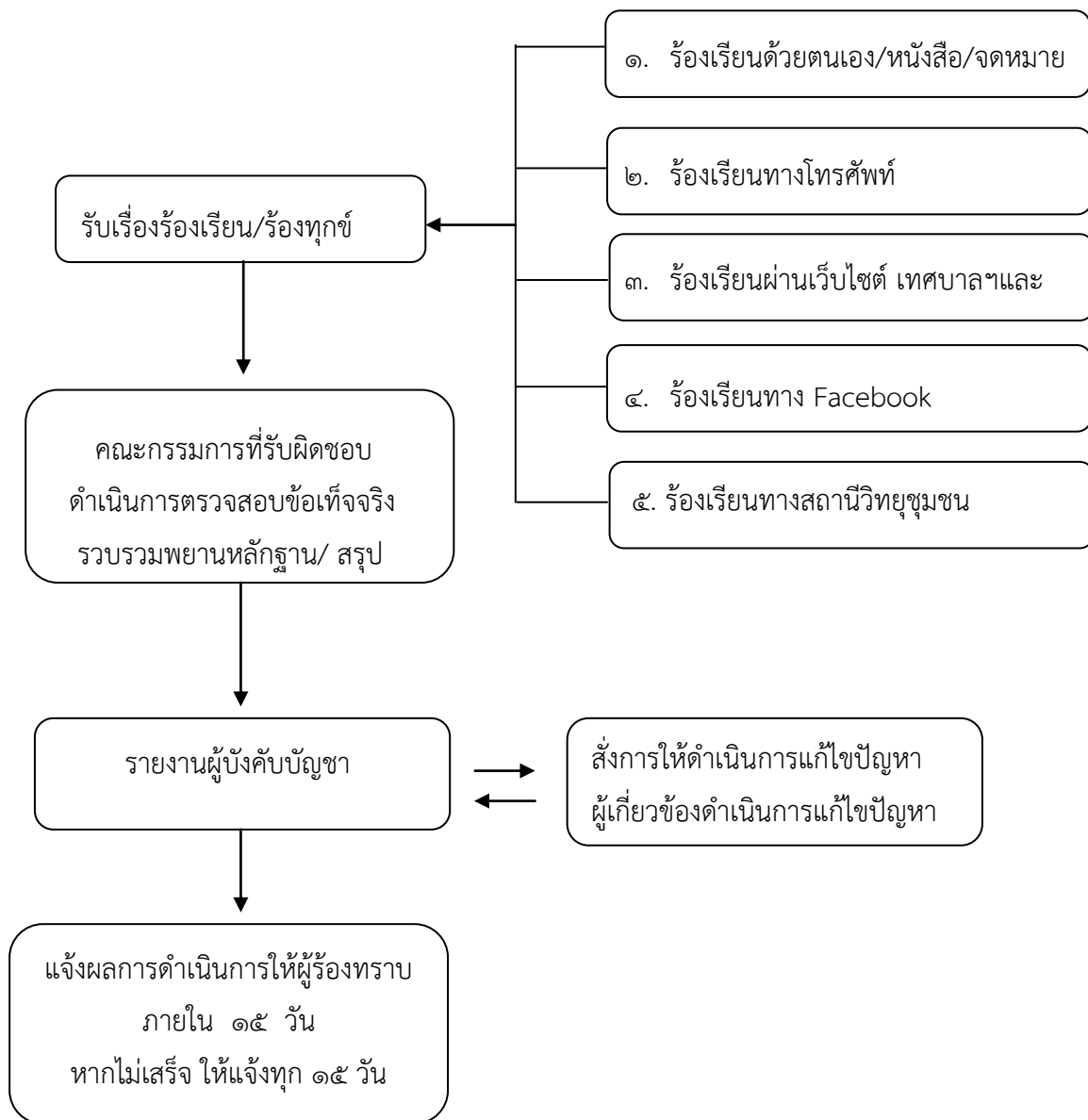
**ข้อร้องเรียน**

- แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
- การแจ้งเหตุความเดือดร้อน หรือข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น



## 7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหัวตะพาน อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ



## 8. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามาจากยังหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	เว้นแต่กรณีที่ต้องรวบรวมพยานหลักฐานจำนวนมาก
ร้องเรียนทางหนังสือ หรือจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ นายก ฯ : ๐-๙๗๙๙-๒๓๕๓-๒ ปลัดเทศบาล : 0-81๘๗-๘๖๕๗-๕	ทุกวัน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์สำนักงานเทศบาล ๐-๔๕๔๕-๒๗๙๘	ทุกวัน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาล www.Huataphancity.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านสถานีวิทยุชุมชน	ทุกวัน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	

## 9. การบันทึกข้อร้องเรียน

9.1 กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

9.2 การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## 10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีที่เป็นการขอข้อมูลข่าวสาร แจ้งคณะกรรมการพิจารณาข้อมูลข่าวสาร ว่าเป็นข้อมูลประเภทใด สามารถเปิดเผยได้หรือไม่ หรือให้ด้วยวิธีการใด และประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ หรือความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหัวตะพาน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

### 11. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ หรือรายงานทุกระยะ ๑๕ วัน และเมื่อดำเนินการเสร็จแล้วให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### 12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

### 13. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ เว็บไซต์ facebook ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑5 วัน เว้นแต่ เป็นเรื่องที่ต้องรวบรวมพยานหลักฐานจำนวนมาก เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้รายงานทุกระยะ ๑๕ วัน จนกว่าจะดำเนินการจนแล้วเสร็จ

### 14. แบบฟอร์ม

แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### 15. ผู้จัดทำ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหัวตะพาน อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ

หมายเลขโทรศัพท์ : ๐-๔๕๔๕-๒๗๙๘-๙ ต่อ ๒๐๒

หมายเลขโทรสาร : ๐-๔๕๔๕-๒๗๙๖

เว็บไซต์ : <http://www.Huataphancity.go.th>

Facebook : <https://www.facebook.com/สำนักงานเทศบาลตำบลหัวตะพาน>

## แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลห้วยตะพาน  
วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลห้วยตะพาน/ปลัดเทศบาล

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อ ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลห้วยตะพาน ดังต่อไปนี้

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ .....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลห้วยตะพาน/ปลัดเทศบาล

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

ความเห็นเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....  
(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลห้วยตะพาน

คำสั่ง นายกเทศมนตรีตำบลห้วยตะพาน

เห็นควรพิจารณาสั่งการ

อนุมัติให้ดำเนินการ  ไม่อนุมัติให้ดำเนินการ

(นายพรพงศ์ สมสกุล)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยตะพาน

(นางสำรวย สมพงษ์)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยตะพาน

## หนังสือร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหัวตะพาน

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....  
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....  
 อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....  
 โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียนต่อ.....

ว่า.....  
 ได้กระทำการเป็นการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ โดยมี  
 ข้อเท็จจริงดังนี้.....

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

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว ดังนี้

- (๑) .....
- (๒) .....
- (๓) .....
- (๔) .....
- (๕) .....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน  
 (.....)

## แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน .....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....  
 อำเภอ.....จังหวัด.....บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....  
 ได้เดินทางมาพบ เจ้าหน้าที่ นาย.....  
 สำนักงานเทศบาลตำบลห้วยตะพาน ตำบล.....อำเภอ.....  
 จังหวัด.....เพื่อ.....

- ร้องเรียน
- ร้องทุกข์
- ร้องขอความช่วยเหลือ

เหตุของเรื่อง (ระบุ).....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้น ที่ได้ร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ เป็นความจริงทุกประการ และ  
 ขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่ง  
 ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน และมี  
 โทษ จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ภาคผนวก

# แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์

## เทศบาลตำบลหัวตะพาน

