



# คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลาง (ศดธ.ทต.บ้านกลาง)

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๓๔๘-๑๑๓/๓ -๕
- หมายเลขโทรสาร ๐-๕๓๔๒-๙๐๖๔



## คู่มือการปฏิบัติงาน

## รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลาง (ศดธ.ทต.บ้านกลาง)

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๓๔๘-๑๑๓/๓ -๕
- หมายเลขโทรสาร ๐-๕๓๔๒-๙๐๖๔
- เว็บไซต์ [www.banklang.go.th](http://www.banklang.go.th)

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลาง (ศดธ.ทต.บ้านกลาง) ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลาง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลาง	๑
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๓
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
ขั้นตอนในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๙
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๔
มาตรฐานงาน	๑๔
ภาคผนวก	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (ศตธ.ทต.บ้านกลาง ๑)	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (ศตธ.ทต.บ้านกลาง ๒)	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ศตธ.ทต.บ้านกลาง ๓)	
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ศตธ.ทต.บ้านกลาง ๔)	
แบบหนังสือขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	
แบบหนังสือขอติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลาง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

#### วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านกลาง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลบ้านกลาง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลบ้านกลางทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

#### การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลาง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๓๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน นั้น

เพื่อให้การแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับตำบล และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการ ในเทศบาลตำบลบ้านกลางสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด เทศบาลตำบลบ้านกลาง จึงจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลางขึ้น ณ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบล บ้านกลาง โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลางอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอสันป่าตอง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้อการ และข้อเสนอแนะของ ประชาชนต่อไป

### **สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านกลาง ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัด เชียงใหม่

### **หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านกลาง

### **ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการทำเนิการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านกลาง

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

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

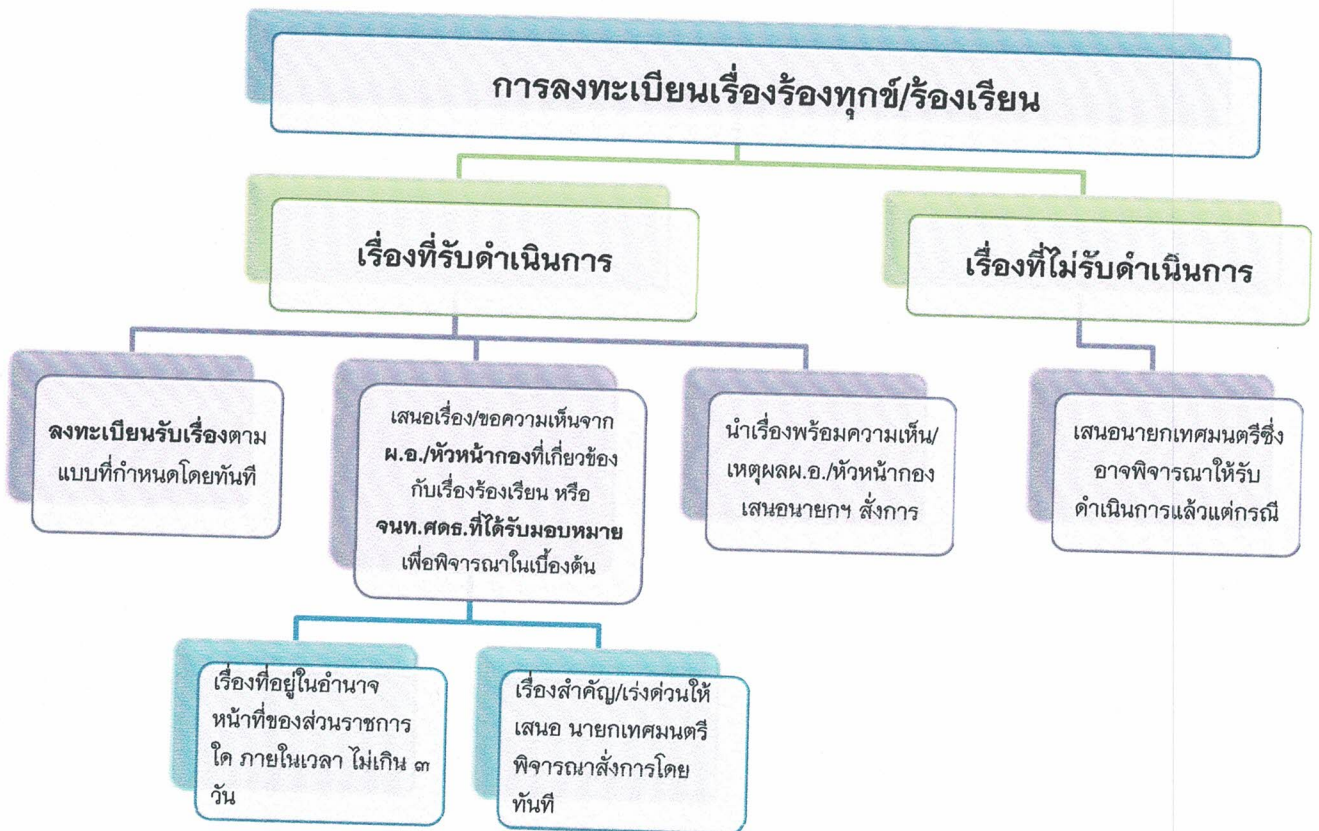
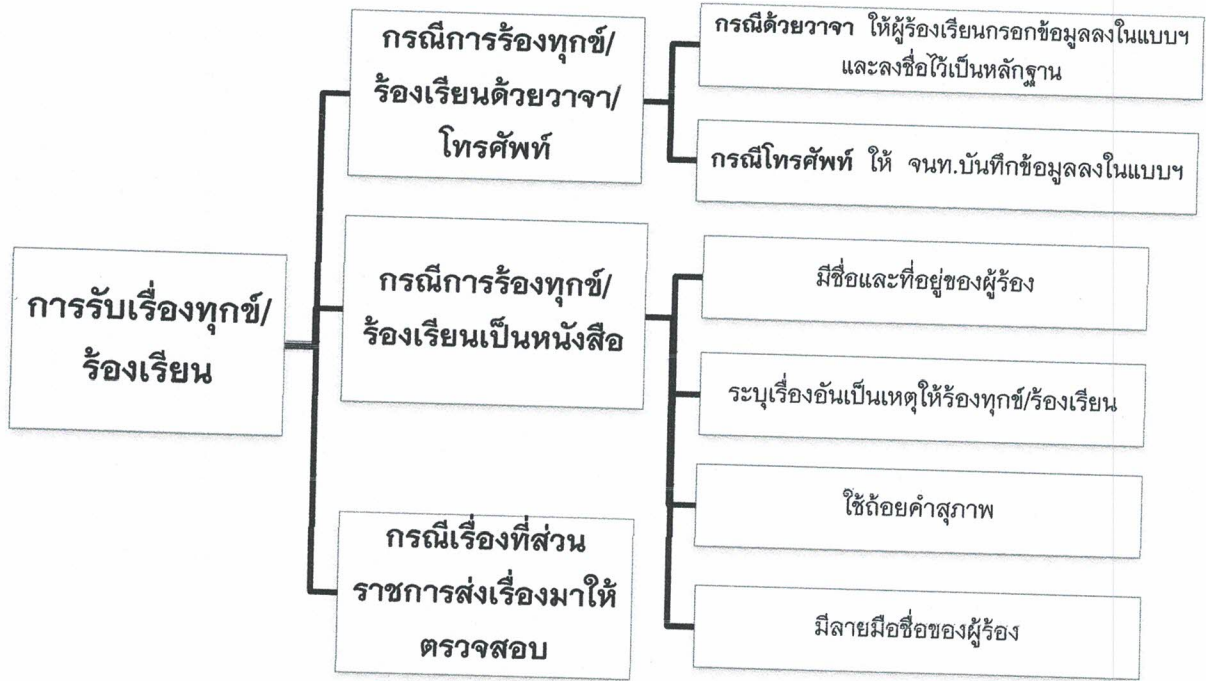
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ เป็นต้น

#### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง (วาจา/หนังสือ/คำร้อง)
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านกลาง ([www.banklang.go.th](http://www.banklang.go.th))
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๔๘-๑๑๗/๓-๕
๔. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





## เรื่องที่ไม่รับ ดำเนินการ

เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้

เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/  
ร้องเรียน

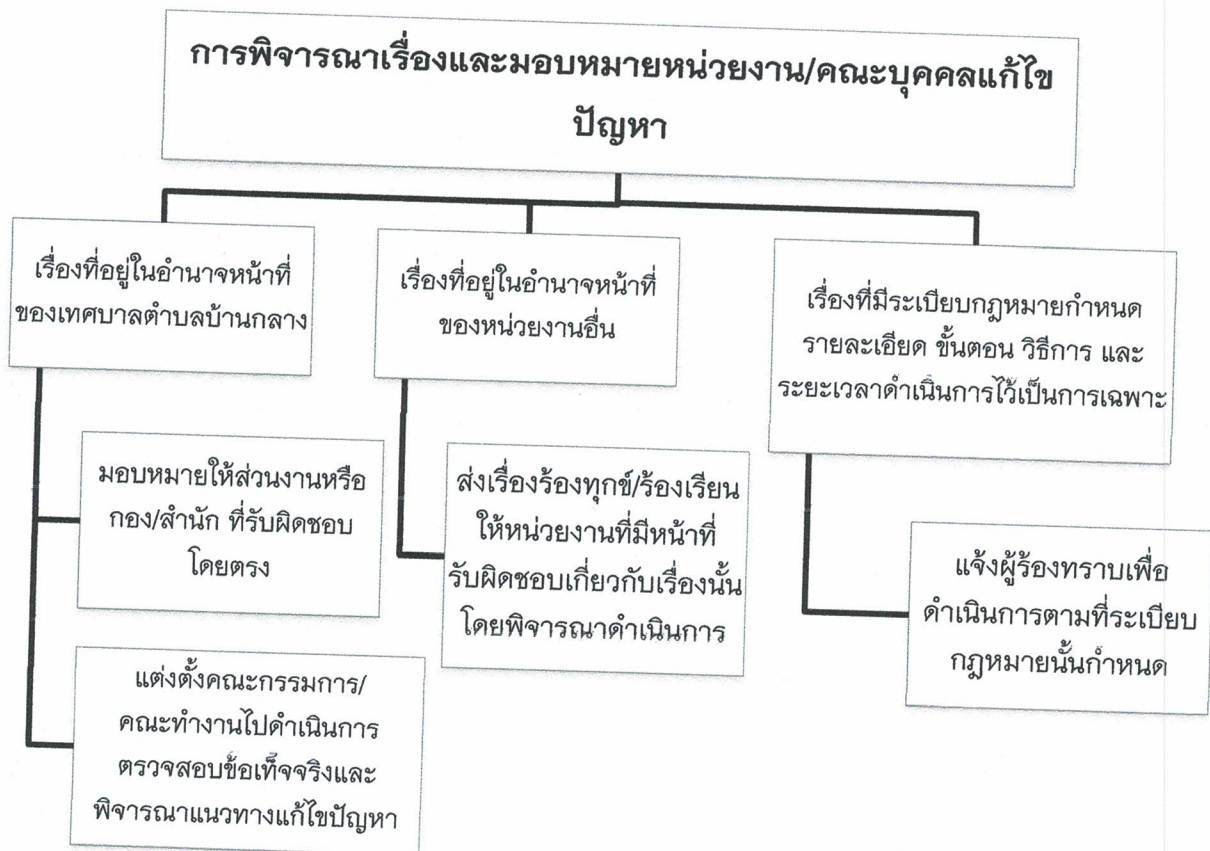
เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดจน  
ได้มีการบังคับคดีแล้ว

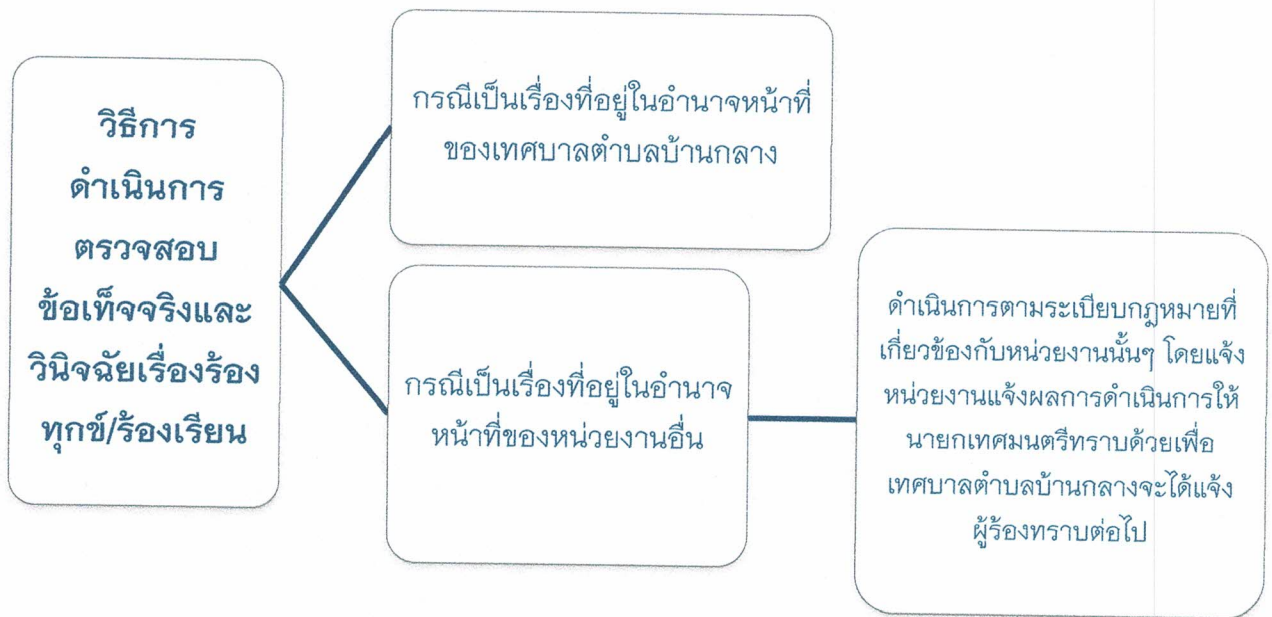
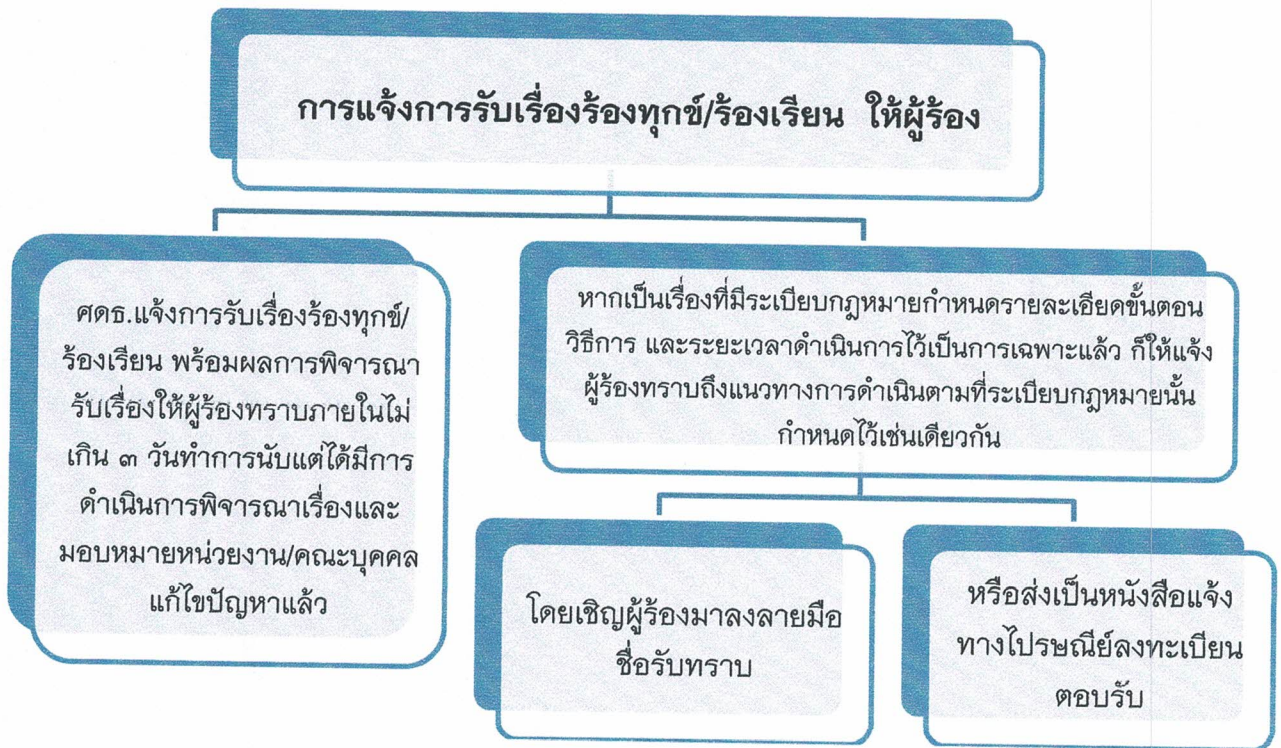
เรื่องที่คุณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

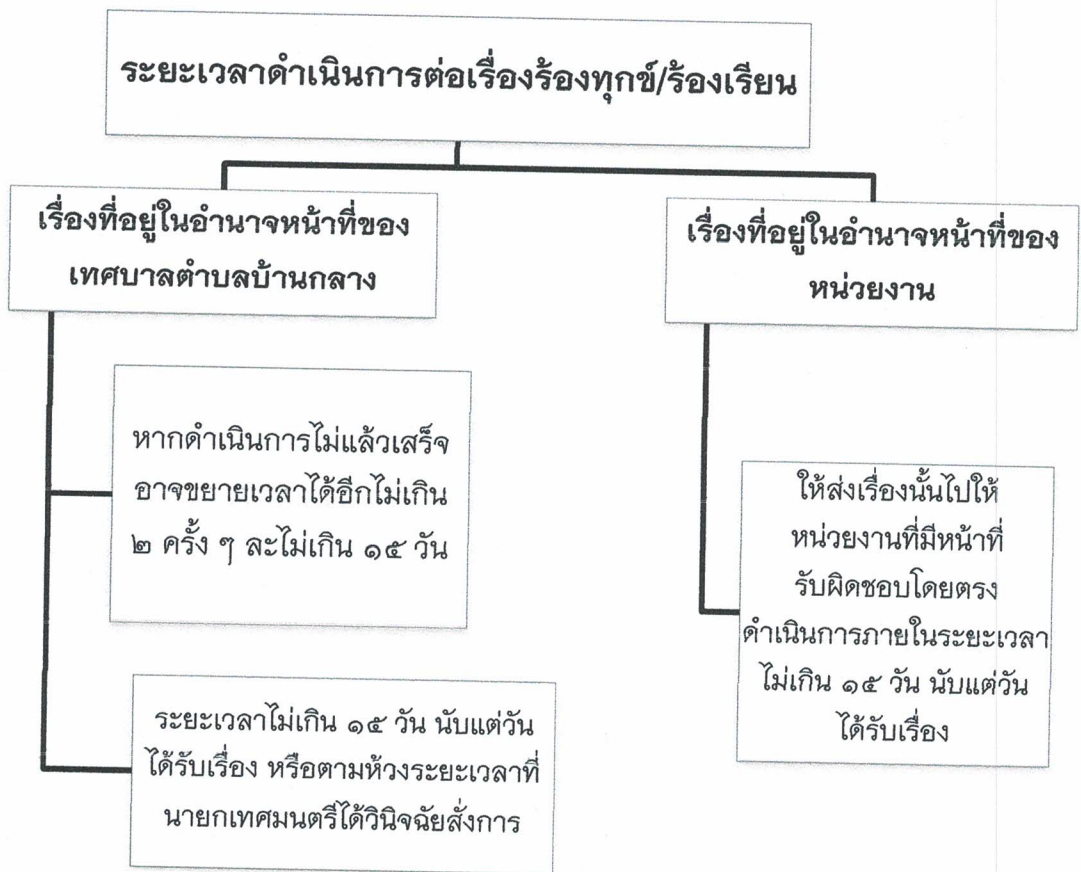
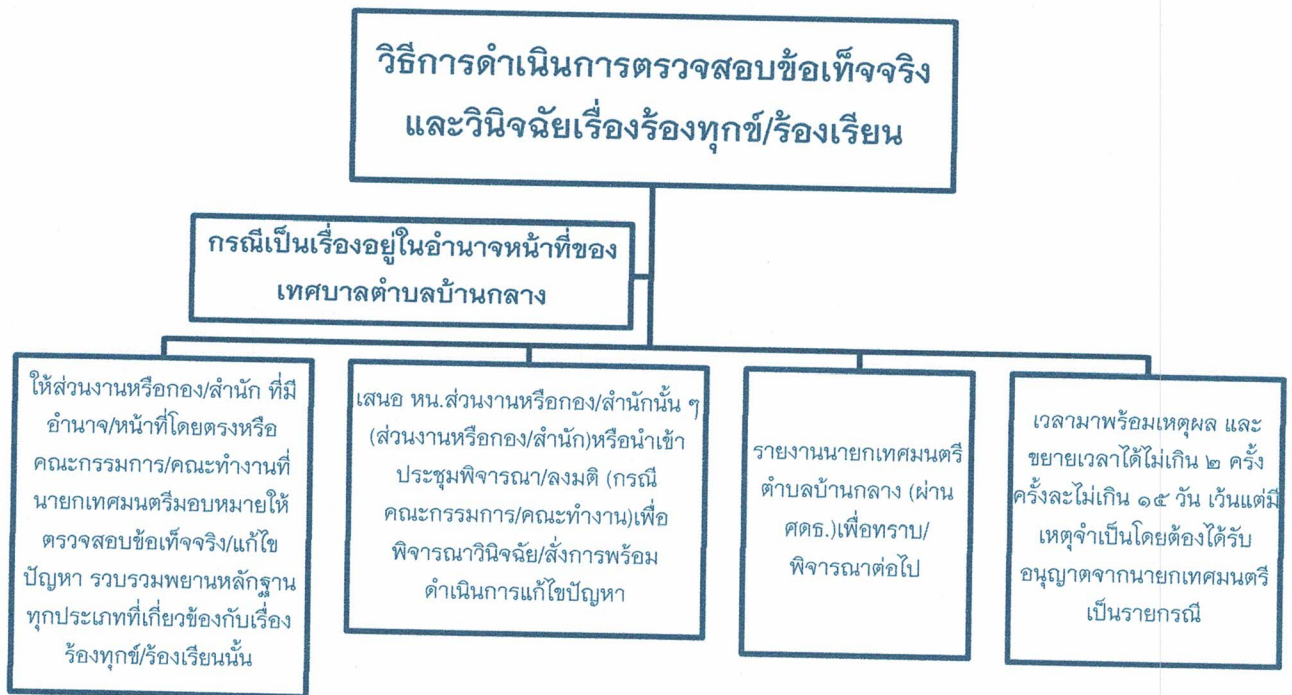
เรื่องที่ยังคงตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

เรื่องใกล้เคียงประณอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร

ราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓๗) พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่  
มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทาง  
อนุญาตโดยตุลาการแล้ว







# การรายงานผล การดำเนินการ

ให้ ศตธ. จัดทำสรุปผลดำเนินงานตาม  
แบบรายงานหรือแบบสรุปการดำเนินงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ศตธ.  
เพื่อรายงานให้นายกเทศมนตรีรับทราบ  
เดือนละ ๑ ครั้ง

## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลาง

### ๑. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนหมายถึงเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีผิดก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจา/โทรศัพท์หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลางได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลางโดยป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลางสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

#### 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 ศดธ.ทต.บ้านกลาง กำหนด)

- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฯ (ศดธ.ทต.บ้านกลาง ๑) และลงชื่อไว้ป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

**หมายเหตุ**นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- กรณีโทรศัพท์ ให้จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบฯ (ศดธ.ทต.บ้านกลาง ๒) หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

**หมายเหตุ**นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

**๒.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ** (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าว ไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

**หมายเหตุ** ๑. อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑

๒. กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

**๒.๑.๓ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ ทต.บ้านกลาง/ศตธ.ทต.บ้านกลางตรวจสอบ/ดำเนินการ(หนังสือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่นๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป**

### **๒.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

เมื่อ ศตธ.ทต.บ้านกลางได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

#### **๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ**

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจาก ผ.อ./หัวหน้ากองที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือจนท.ศตธ.ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น (ก่อนนำเสนอ นายเทศมนตรี วินิจฉัย/สั่งการ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอนายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการโดยทันที

**๒.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ**(นายกเทศมนตรี อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้

**หมายเหตุ “บัตรสนเท่ห์”**

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “ น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”

- ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)

- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑.๒ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน โดยจะต้องชี้เป้าและระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่นายกเทศมนตรีหรือผู้ได้รับมอบหมายจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องฯ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องฯ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้วตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร

ราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะหรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอ ผ.อ./หัวหน้ากองที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือ จนท.ศตธ. ที่รับมอบหมาย ตามข้อ ๒.๒.๑ พิจารณา ก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการต่อไป

## ๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้วให้ จนท.ศตธ.จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ นายกเทศมนตรี หรือรองนายกเทศมนตรีที่ได้รับมอบหมาย หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้ง พิจารณาวินิจฉัย โดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านกลาง หรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางพิจารณามอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

๒.๓.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านกลาง ให้พิจารณามอบหมายให้ส่วนงานหรือกอง/สำนักที่รับผิดชอบโดยตรงหรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น(ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค/ ส่วนท้องถิ่นอื่น)ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

๒.๓.๓ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการและระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

## ๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้อง

ให้ศตธ.แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาของนายกเทศมนตรีที่มอบหมายหน่วยงานหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๓ วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๒.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (ศตธ.ทต.บ้านกลาง ๓) หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้เช่นเดียวกัน (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับก็ได้)

## ๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

### ๓.๑ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านกลาง

๓.๑.๑ ให้ส่วนงานหรือกอง/สำนักที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรงหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหารวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท(พยานเอกสารพยานบุคคล และพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอ หน.ส่วนงานหรือกอง/สำนักนั้นๆ (ส่วนงานหรือกอง/สำนัก) หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ (กรณีคณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อพิจารณาวินิจฉัย/สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไข



ปัญหา และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลบ้านกลาง (ผ่าน ศตธ.) ทราบ/พิจารณาต่อไป (กรณีการดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดให้ขอขยายเวลามาพร้อมเหตุผลและขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นโดยต้องได้รับอนุญาตจากนายกเทศมนตรี เป็นรายกรณี)

๓.๑.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓.๑.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ส่วนงานหรือกอง/สำนัก ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหาพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของส่วนงานหรือกอง/สำนัก ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๓.๑.๕ ให้ส่วนงานหรือกอง/สำนัก ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ซึ่งได้ดำเนินการตามข้อ ๓.๑.๑ -๓.๑.๔ รายงานผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีทราบ/พิจารณา (ผ่าน ศตธ.) ตามกำหนดระยะเวลาในข้อ ๔.

๓.๑.๖ ให้ ศตธ. แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน(ที่ได้ดำเนินงาน/ได้รับรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๑-๓.๑.๔ และ ๓.๑.๕ (ถ้ามี) ซึ่งนายกเทศมนตรีได้รับทราบ/พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผลดำเนินการ(ศตธ.ทต.บ้านกลาง ๔)

### ๓.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ โดยให้แจ้งหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีทราบด้วย (เพื่อเทศบาลตำบลบ้านกลาง จะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

## ๔. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านกลาง ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและระยะเวลาที่นายกเทศมนตรีได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าวอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน)

**หมายเหตุ** - กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลาในกำหนด ให้ ศตช.ดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ และกำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

(๑) เดือนครั้งที่ ๑เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน

(๒) เดือนครั้งที่ ๒เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑

(๓) เดือนครั้งที่ ๓เมื่อครบกำหนด ๓๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

- หากผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่มีรายงานผล ให้ศตช. รวบรวมข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่มีเสนอนายกเทศมนตรีพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป

**๔.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น** ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงานพร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกตามกฎหมายเกี่ยวข้อง) ให้นายกเทศมนตรีตำบลบ้านกลางทราบด้วยเพื่อเทศบาลตำบลบ้านกลางจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

**หมายเหตุ**อ้างอิงพ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๔ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

#### **๕. การรายงานผลการดำเนินการ**

- ให้ ศตช. จัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงานหรือแบบสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ศตช. เพื่อรายงานให้นายกเทศมนตรีรับทราบ เดือนละ ๑ ครั้ง

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลาง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านกลาง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๔๘-๑๑๓/๓ - ๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลาง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลาง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๓๔๘-๑๑๓/๓ - ๕
- หมายเลขโทรสาร ๐-๕๓๔๘-๙๐๖๔
- เว็บไซต์ [www.banklang.go.th](http://www.banklang.go.th)

# ภาคผนวก



ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/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)

ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลาง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านกลาง

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

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่..... ออก

โดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านกลางพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เวลา.....

### แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ชม ๕๓๐๐๑/ .....

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านกลาง

อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๒๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านกลาง โดยทาง

หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน  ด้วยตนเอง  ทางโทรศัพท์  อื่นๆ.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

เทศบาลตำบลบ้านกลาง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..... ลงวันที่..... และเทศบาลได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านกลาง และเทศบาลได้มอบหมายให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านกลาง และเทศบาลได้จัดส่งเรื่องให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วนั้น ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมบุญ ฤกษ์ดั่ง)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านกลาง

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ : ๐-๕๓๔๘-๑๑๗/๓-๕

โทรสาร : ๐-๕๓๔๒-๙๐๖๔



แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ชม ๕๓๐๐๑/.....

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านกลาง

อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๒๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลบ้านกลาง ที่ ชม ๕๓๐๐๑ (ศตธ.)/ ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านกลาง (ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง  
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เทศบาลตำบลบ้านกลางได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

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

.....ตั้งนี้รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมา  
พร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอแจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมบุญ ฤกษ์ดั่ง)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านกลาง

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ : ๐-๕๓๔๘-๑๑๗๓ -๕

โทรสาร : ๐-๕๓๔๒-๙๐๖๔



ที่ ชม ๕๓๐๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านกลาง  
๒๒๒ หมู่ ๒ ตำบลบ้านกลาง  
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่  
๕๐๑๒๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ขอดิตตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานอื่น)  
เรียน .....

ตามหนังสือเทศบาลตำบลบ้านกลาง ที่ ชม ๕๓๐๐๑ (ศตธ.)/ ..... ลงวันที่.....  
แจ้งให้ท่านตรวจสอบและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก.....  
.....  
.....

ซึ่งเทศบาลตำบลบ้านกลางขอทราบผลในวันที่..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ  
ดังกล่าวแต่ประการใด ดังนั้น จึงขอให้ท่านได้เร่งรัดดำเนินการพร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินให้ทราบในวันที่  
..... เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมบูรณ์ กุญด้วง)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านกลาง

สำนักปลัดเทศบาล

ฝ่ายอำนวยการ งานนิติการ

โทรศัพท์ ๐๕๓-๔๘๑๑๓/๓-๕

โทรสาร ๐๕๓-๘๒๙๐๖๔