



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

โทร. ๐๔๓ - ๒๓๕๑๔๓

โทรสาร ๐๔๓-๒๓๙๑๙๔, ๐๔๓-๒๔๒๔๙๒

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ผ่านส่วนราชการที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนนโยบายของรัฐบาล นโยบายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีประสิทธิผลการให้บริการสม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ภาคผนวก	๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

- ๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๓) เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔) เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการ
- ๕) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ขออนุมัติ/อนุญาต /ร้องเรียน
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการ
 - กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขอข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต /ขอร้องเรียน แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอคารติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โทร. ๐๔๓-๒๔๒๔๙๒,๐๔๓-๒๓๙๑๙๔

๒) กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเสนอ เรื่องให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โทร. ๐๔๓-๒๔๒๔๙๒,๐๔๓-๒๓๙๑๙๔

๔. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ถนนหน้าเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราว ร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๗. การบันทึกขอร้องเรียน

๗.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๗.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกขอร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘. การประสานหน่วยงานเพื่อปัญหาขอร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๘.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานส่วนราชการผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๘.๒ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๘.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังส่วนราชการที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๙. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๑ ให้รายงานและสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย - หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/บุคคล/นิติบุคคล * หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานใดใน ลักษณะเดียวกัน ** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้าง ชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็น กรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงาน ให้แก่หน่วยงานของรัฐ - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่มีใช้หน่วยงานของรัฐ - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินกิจการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างส่วนราชการรับเรื่อง ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	หมายถึง เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ ๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน ๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
คำร้องเรียน	หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ส่วนราชการรับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

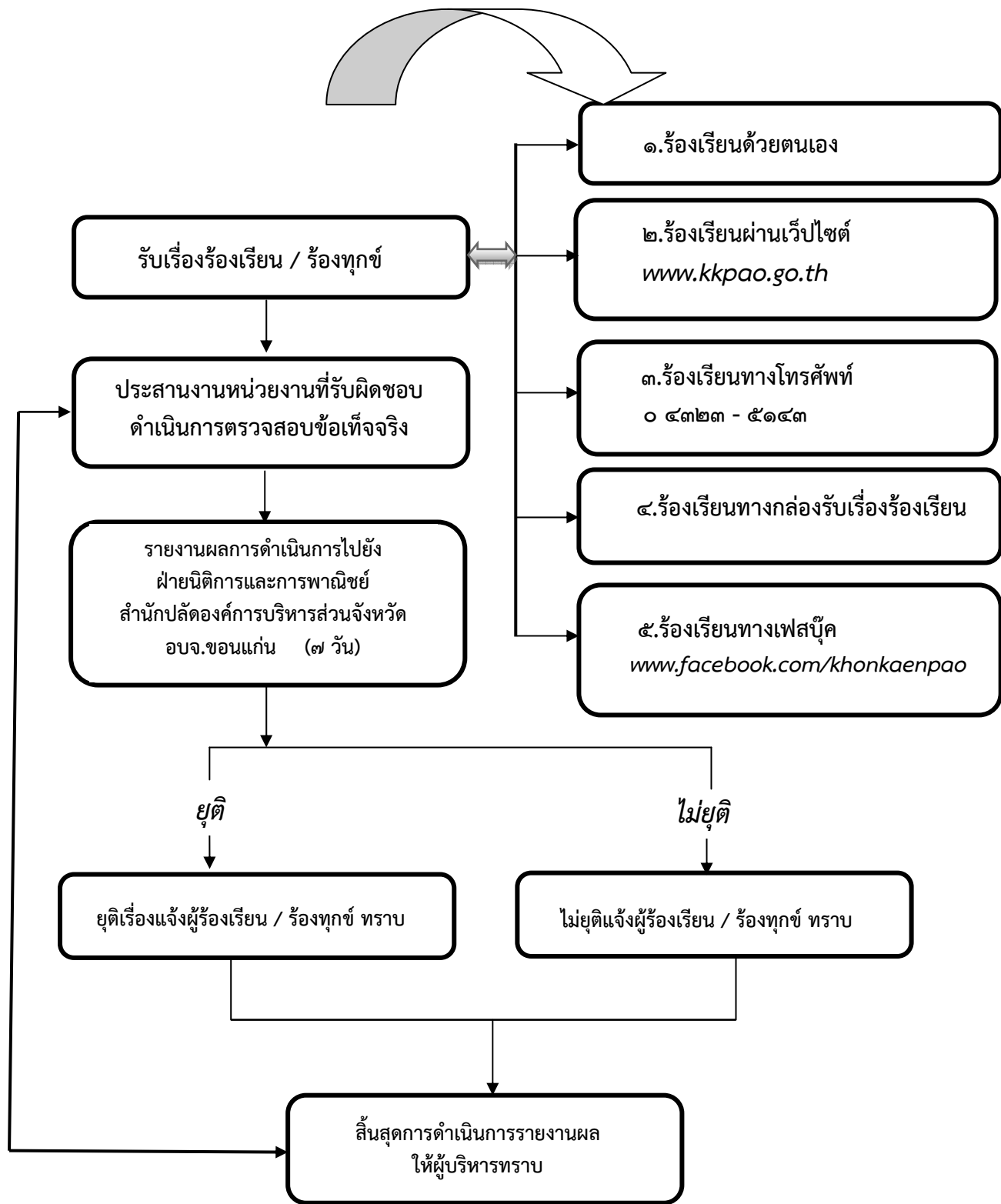
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน ได้แก่

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <http://www.kkpao.go.th>
- ๒) ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น (จดหมาย บัตรสนเท่ห์ เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย บัตรสนเท่ห์ เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย บัตรสนเท่ห์ เอกสาร)
- ๕) โทรศัพท์ ๐๔๓-๒๓๕๑๔๓ , ๐๔๓-๒๓๙๑๙๔
- ๖) ข่าวกจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
- ๗) ร้องเรียนทาง เว็บไซต์/Face Book

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายงานของส่วนราชการที่รับผิดชอบ
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของส่วนราชการทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ขอนแก่น www.kkpao.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๒๓๕๑๔๓	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง www.facebook.com/khonkaenpao	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
ถนนหน้าเมือง อ.เมือง ขก ๔๐๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

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

ตำบล..... อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดยวันออกบัตร บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

๔)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน ๒)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
ถนนหน้าเมือง อ.เมือง ขก ๔๐๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

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

ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นพิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบ
แล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

ที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
ถนนหน้าเมือง อ.เมือง ขก ๔๐๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และ องค์การ
บริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น และได้มอบหมายให้
..... เป็นหน่วยตรวจสอบ
และดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น และได้จัดส่งเรื่องให้
..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มี
อำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับ
หน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

ที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
ถนนหน้าเมือง อ.เมือง ขก ๔๐๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย สรุปว่า

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ