



# คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง  
อำเภอวัง จังหวัดหนองบัวลำภู

โทร ๐๔๒-๓๑๕-๘๖๕

[www.wangthongnb.go.th](http://www.wangthongnb.go.th)

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                        | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                              | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                                                   | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                          | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                                  | ๑    |
| คำจำกัดความ                                                                   | ๑    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                                | ๒    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                          | ๓    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                                  | ๓    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                                         | ๓    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน             | ๓    |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน                                                    | ๔    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                                   | ๔    |
| มาตรฐานงาน                                                                    | ๔    |
| จัดทำโดย                                                                      |      |
| แบบฟอร์ม                                                                      |      |
| ภาคผนวก                                                                       |      |
| - ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)                                 |      |
| - ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)                               |      |
| - ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                   |      |
| - ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง |      |

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง หมู่ ๑ ตำบลวังทอง อำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

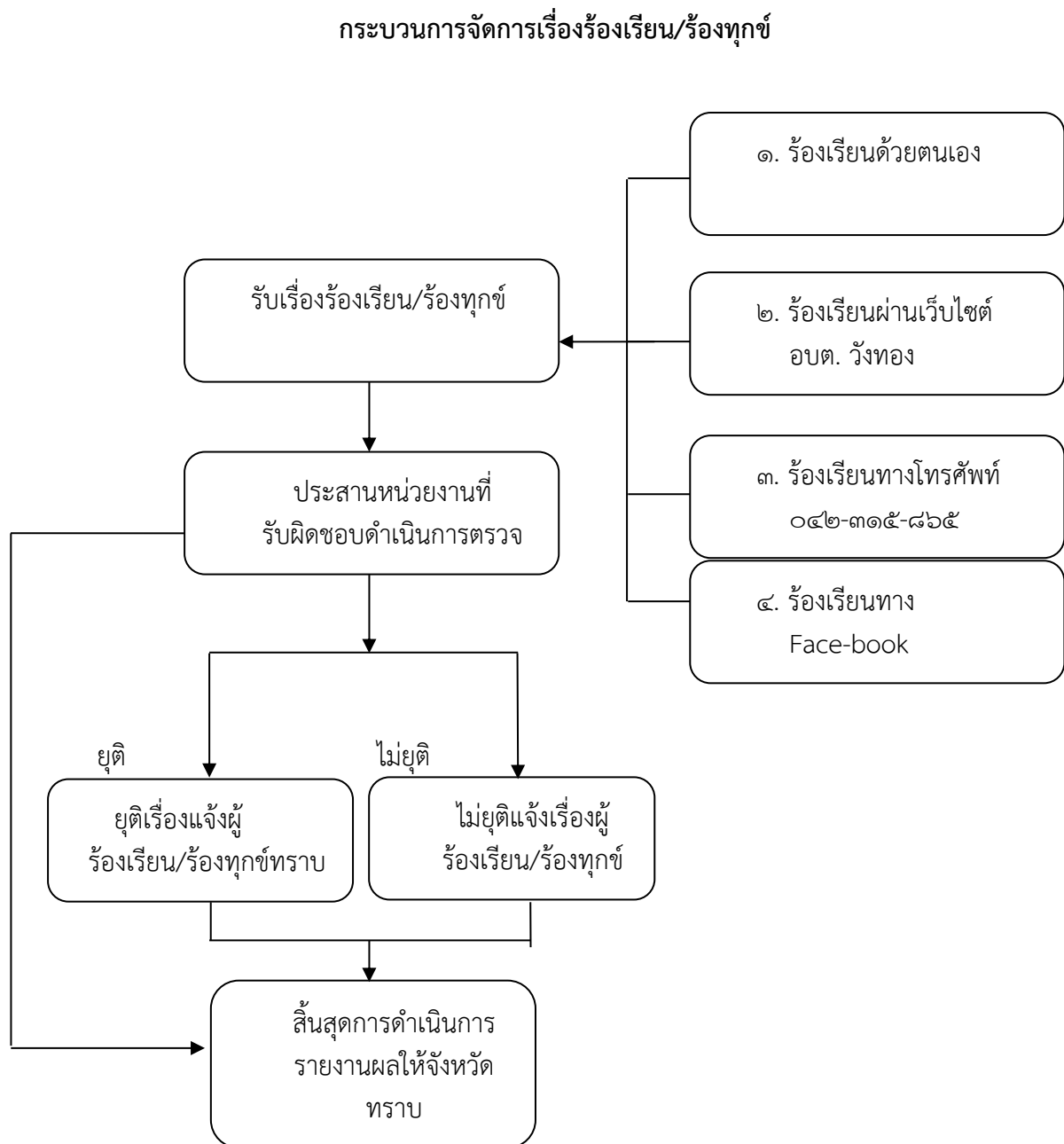
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๕. คำจำกัดความ

|                       |   |                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้รับบริการ          | = | ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป                                                                                                                                               |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  | = | ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขต องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง                                                  |
| การจัดการข้อร้องเรียน | = | มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล                                                                                  |
| ผู้ร้องเรียน          | = | ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลวังทองผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล |

- ช่องทางการ  
รับข้อร้องเรียน  
เจ้าหน้าที่  
ข้อร้องเรียน
- =
- ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง  
ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
- =
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน  
แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เพื่อสะดวกในการประสานงาน

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ระยะเวลาดำเนินการ ๑ วัน

| ช่องทาง                             | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|-------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง                  | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ                                       |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์               | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                       |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐๔๒-๓๑๕-๘๖๕ | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                       |          |
| ร้องเรียนทาง Face Book              | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                       |          |
| ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)   | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                       |          |

## ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทราบ**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

**๑๓. มาตรฐานงาน**

**การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/FaceBook/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

**๑๕. จัดทำโดย**

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง หมู่ที่ ๑ ตำบลวังทอง อำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๑๘๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๒-๓๑๕-๘๖๕
- เว็บไซต์ <http://www.wangthongnb.go.th/>

**๑๔. แบบฟอร์ม**

- แบบฟอร์ม (ภาคผนวก)

ภาคผนวก

(แบบคำร้อง ๑)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง  
อำเภอनावัง นภ ๓๙๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....  
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์  
ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน  
เรื่อง.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

(แบบคำร้อง ๒)  
ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง  
อำเภอनावัง นภ ๓๙๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่ .....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร..... เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความ  
ประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหา ในเรื่อง.....  
.....  
โดยขออ้าง.....เป็นหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่  
อบต. วังทอง ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบ  
ทางกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่/ผู้รับเรื่องฯ  
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(แบบคำร้อง ๑)  
ตัวอย่างหนังสือร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่ (ด้วยตนเอง)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง  
อำเภอनावัง นภ ๓๙๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....  
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์  
ขอร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....  
ตำแหน่ง..... มีพฤติการณ์ทุจริตต่อหน้าที่ ดังข้อความจะกล่าวต่อไปนี้ (วัน  
เวลา สถานที่เกิดเหตุ พร้อมแนบพยานหลักฐานประกอบ) เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง พิจารณา  
ดำเนินการ.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

(แบบคำร้อง ๒)

ตัวอย่างหนังสือร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่ (ทางโทรศัพท์)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

อำเภอनावัง นภ ๓๙๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความ

ประสงค์ขอร้องเรียน(นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....

ตำแหน่ง..... มีพฤติการณ์ทุจริตต่อหน้าที่ ดังข้อความจะกล่าวต่อไปนี้ (วัน

เวลา สถานที่เกิดเหตุ พร้อมแนบพยานหลักฐานประกอบ) เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง พิจารณา

ดำเนินการ ในเรื่อง

.....

.....

โดยขออ้าง.....เป็นหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ อบต. วังทอง  
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบ  
ทางกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่/ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)  
ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ นก ๗๔๙๐๑.๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง  
อำเภอनावัง นก ๓๙๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง      ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน      .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ  
.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....  
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
และองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองและได้มอบหมายให้  
.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง และได้จัดส่งเรื่องให้  
.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่  
เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก  
ทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว  
ตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการ  
ตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐๔๒-๓๑๕-๘๖๕

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ นก ๗๔๙๐๑.๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง  
อำเภอनावัง นก ๓๙๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ที่ นก ๗๔๙๐๑.๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง (ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐๔๒-๓๑๕-๘๖๕

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง  
<http://www.wangthongnb.go.th/>

\*\*\*\*\*

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.wangthongnb.go.th/>
๒. เลือกเมนูหลัก
๓. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนู ช่องทางร้องเรียน
๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. ช่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกรอกรายชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก
๗. กรอกช่องโทรศัพท์
๘. กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี)

หมายเหตุ หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล