



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการบริหารราชการ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และส่วนราชการจะต้องมีแนวทางการปฏิบัติราชการที่เป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือ ปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการ ด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการการประปา - ไฟฟ้า สาธารณะ และการให้บริการ งานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนด กระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะสามารถเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชในการให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

๑

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวกับการร้องเรียน

คำนิยาม/ความหมาย/คำจำกัดความ

๒

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒. กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔

บทที่ ๔ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖

ภาคผนวก

- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

- แบบแจ้งรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการบริหารราชการ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และส่วนราชการจะต้องมีแนวทางการปฏิบัติราชการที่เป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือ ปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการ ด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการการประปา - ไฟฟ้า สาธารณะ และการให้บริการ งานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนด กระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะสามารถเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชให้ โดยมีขั้นตอน/กระบวนการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ใช้เป็นแนวทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชทราบกระบวนการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำนิยาม/ความหมาย คำจำกัดความ

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องทุกข์/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ในชุมชน/หมู่บ้าน ในเขตตำบลยางสีสุราช

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ แลการให้บริการของหน่วยงาน

๒. การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“ช่องทางการร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ หรือช่องทางอื่นๆที่ องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชประกาศกำหนด

ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของ

ผู้รับบริการ

๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น ปริญญาโท/ปริญญาตรี

ขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของ

ผู้รับบริการ

๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐-๔๓๗๒-๙๒๖๘

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๔.๒.๓ แยกประเภทเรื่องงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

ช่องทางการร้องเรียน

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ สำนักปลัด ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช เลขที่ ๒๒๙ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๒๑๐

๕.๒ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็น ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช เลขที่ ๒๒๙ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๒๑๐

๕.๓ ทางไปรษณีย์/จดหมาย ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช เลขที่ ๒๒๙ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๒๑๐

๕.๔ ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐-๔๓๗๒-๙๒๖๘

๕.๕ ทางเว็บไซต์ www.yangsisurach.go.th

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

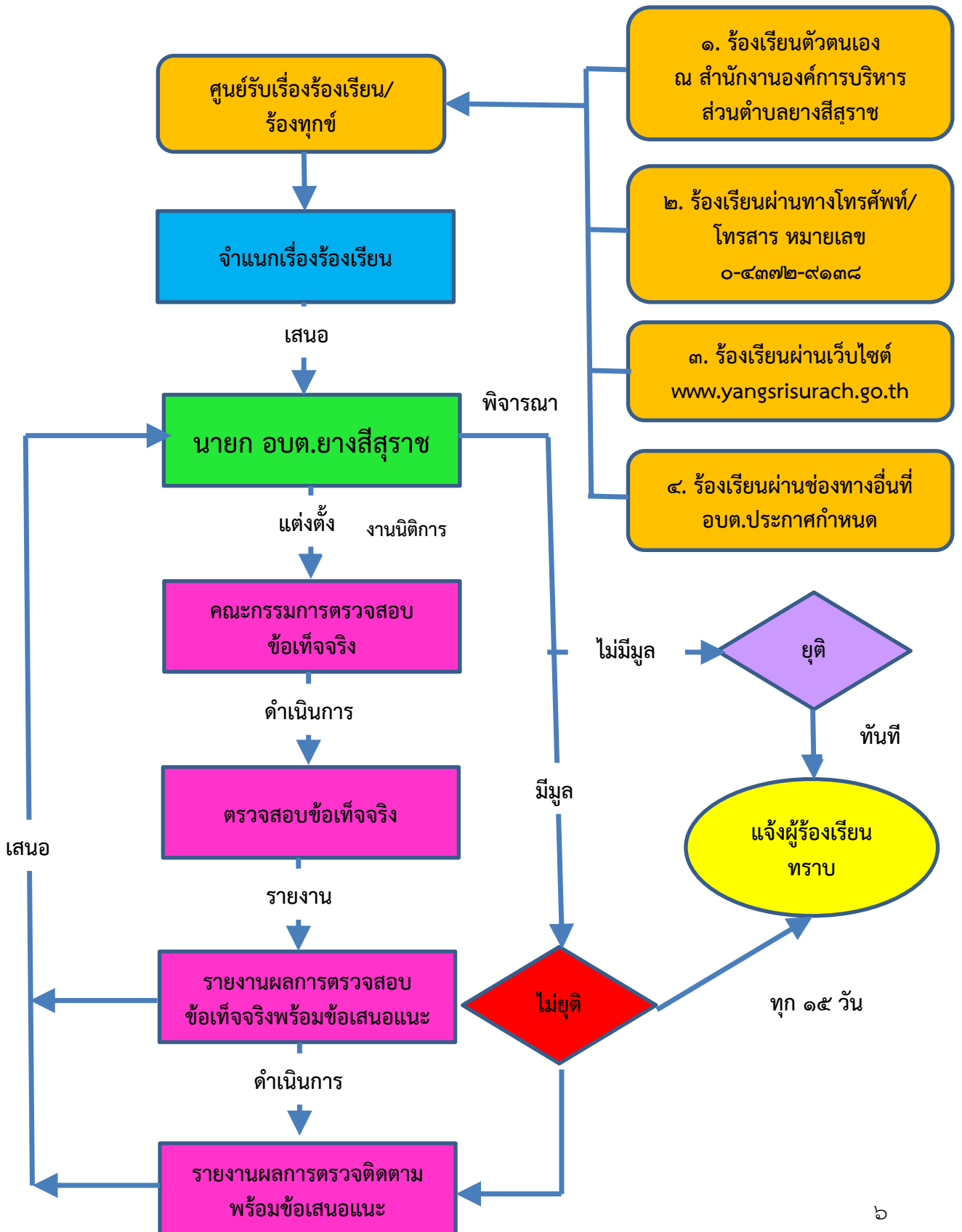
ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ ที่	รายการ/ขั้นตอน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หมายเหตุ
๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทุกช่องทาง	งานธุรการ	สำนักปลัด	๑ วัน	
๒	จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช	หัวหน้าสำนักปลัด	สำนักปลัด	๑ วัน	
๓	ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบ	งานนิติการ	สำนักปลัด	๑ วัน	
๔	จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	งานนิติการ	สำนักปลัด	๑ วัน	
๕	คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน	คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	-	๑๕ วันนับแต่รับเรื่องร้องเรียน	
๖	คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมข้อเสนอแนะ ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช	คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	-	-	
๗	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมผลการพิจารณา ดำเนินการ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	งานนิติการ	สำนักปลัด	ทุก ๑๕ วัน	
๘	คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงตรวจติดตามผลการดำเนินการ	คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	-	-	

ลำดับ ที่	รายการ/ขั้นตอน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หมายเหตุ
๙	คณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงรายงานผลการตรวจ ติดตามผลการดำเนินการพร้อม ข้อเสนอแนะต่อนายกองค์การ บริหารส่วนตำบลยางสีสุราช	คณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง	-	-	
๑๐	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ยางสีสุราชแจ้งผลการผลการตรวจ ติดตามผลการดำเนินการ พร้อมผล การพิจารณา แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ จนกว่าเรื่องจะยุติ	งานนิติการ	สำนักปลัด	ทุก ๑๕ วัน	

บทที่ ๔

แผนผังการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด

หมายเลขโทรศัพท์ อาชีพ ตำแหน่ง

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน ชุด

๒) จำนวน ชุด

๓) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ มค ๗๘๓๐๑/

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

อ.ยางสีสุราช จ.มหาสารคาม ๔๔๒๑๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช โดยช่องทาง

() ด้วยตนเอง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ทางโทรศัพท์/โทรสาร () ทางเว็บไซต์

() อื่นๆ

ลงวันที่ เกี่ยวกับเรื่อง นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ได้ลงทะเบียนเรียนร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่ ลงวันที่ และองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช และได้มอบหมายให้ เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช และได้จัดส่งเรื่องให้ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ มค ๗๘๓๐๑/

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

อ.ยางสีสุราช จ.มหาสารคาม ๔๔๒๑๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ แล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว แปรากฎข้อเท็จจริงโดยสรุปรายละเอียด ดังนี้

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

.....ตั้งรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช