



ประกาศเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ อีกทั้งเป็น ศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษา เรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีช่องทาง ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องทุกข์ด้วยตัวเอง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง
๒. ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๕๓-๕๗๔๗๗๕ ต่อ ๖๐๔
๓. ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง
อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ๕๑๑๗๐
๔. ทางเว็บไซต์ www.thatoungluang.go.th
๕. ส่งเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ กล่องร้องเรียน ร้องทุกข์หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(ลงชื่อ)

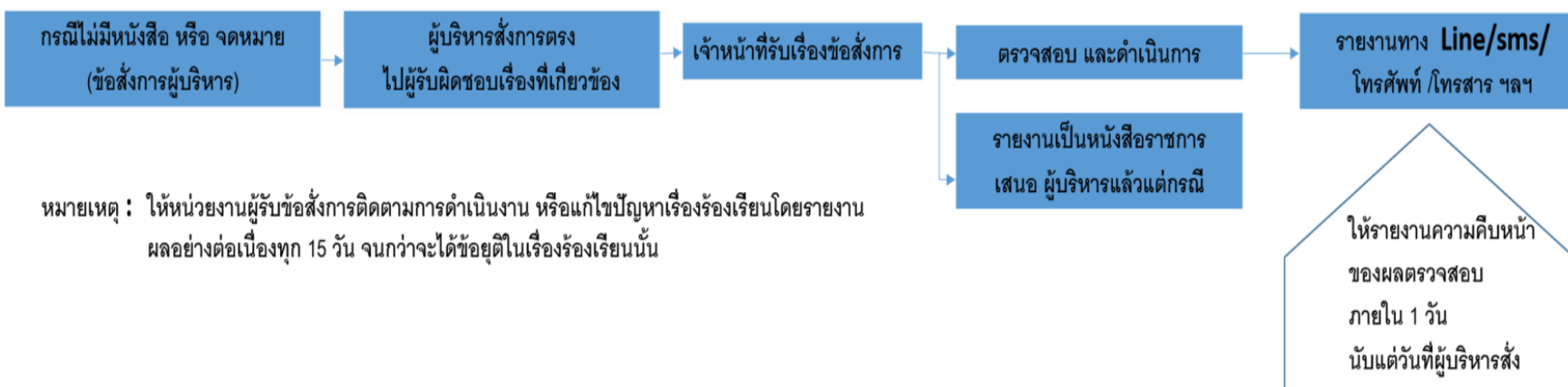
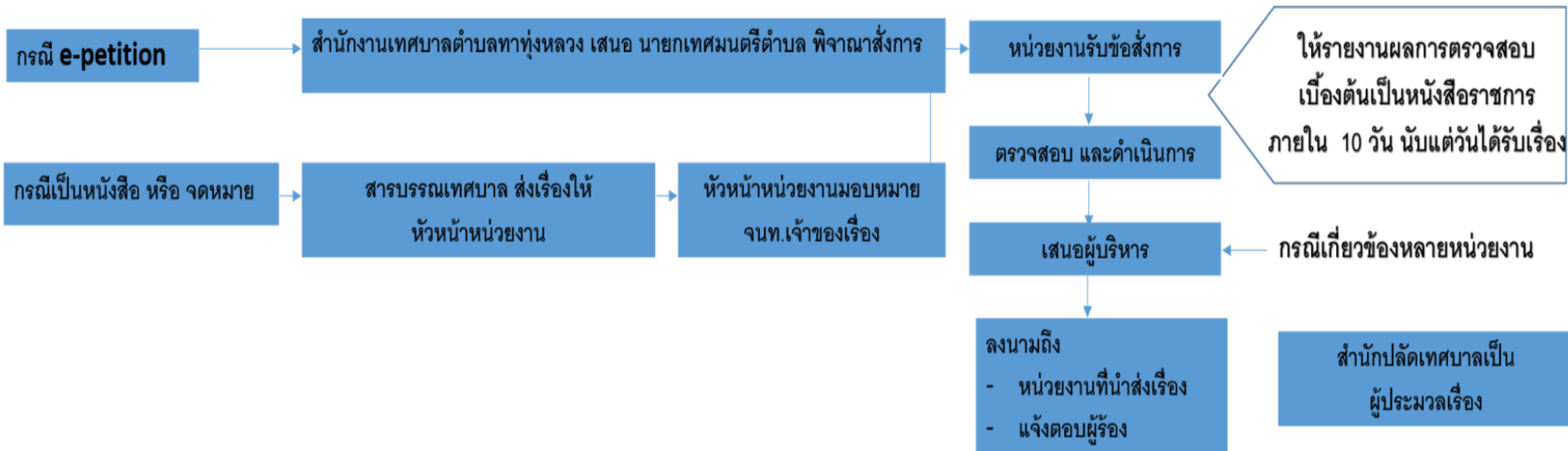
(นายวิฑูรย์ จอมขันเงิน)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าทุ่งหลวง

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- เว็บไซต์เทศบาล
www.thatoungluang.go.th
- หนังสือ/จดหมายจากประชาชนหรือ
หน่วยงานรัฐหรือองค์กรอิสระ
- สื่อออนไลน์/สื่อสิ่งพิมพ์
- ข้อสั่งการผู้บริหาร



หมายเหตุ : ให้หน่วยงานผู้รับข้อสั่งการติดตามการดำเนินงาน หรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยรายงานผลอย่างต่อเนื่องทุก 15 วัน จนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าบ่อหลวง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวงจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง ตำบลท่าทุ่งหลวง อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

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

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

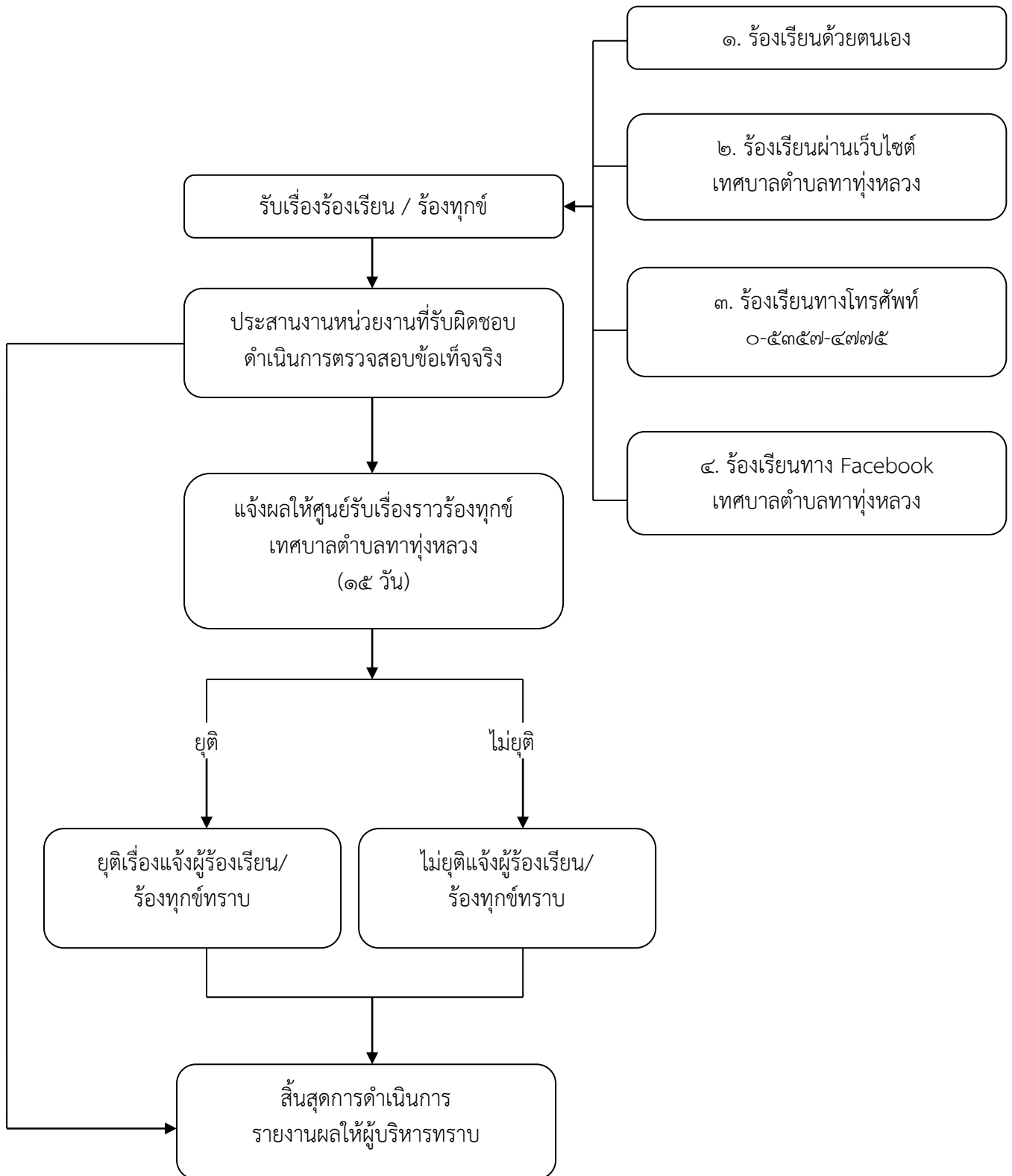
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๕๗-๔๗๗๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๓๕๗-๔๗๗๕

- หมายเลขโทรสาร ๐-๕๓๕๗-๔๗๗๕ ต่อ ๖๑๐

- เว็บไซต์ <http://www.thatoungluang.go.th>

ภาคผนวก

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดี
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

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 (Facebook)

ที่เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าทุ่งหลวง

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

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวงพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

วันที่.....เวลา.....

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท)

ที่เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าทุ่งหลวง

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

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

ศัพท.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้จังหวัดลำพูนพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข ปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้ง ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

วันที่.....เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ลพ ๕๔๘๐๑/.....

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง
หมู่ที่ ๔ อ.แม่ทา จ.ลำพูน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง โดยทาง หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ อื่น ๆ.....ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวงได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทวัส จอมขันเงิน)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าทุ่งหลวง

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

โทร. ๐-๕๓๕๗-๔๗๗๕ ต่อ ๖๐๔

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ลพ ๕๔๘๐๑ /.....

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง
หมู่ที่ ๔ อ.แม่ทา จ.ลำพูน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวงที่ ลพ ๕๔๘๐๑ /..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่าน
ได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวงได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปราบกฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

โทร. ๐-๕๓๕๗-๔๗๗๕ ต่อ ๖๐๔



ที่ ลพ ๕๔๘๐๑ /

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง
หมู่ที่ ๔ อ.แม่ทา จ.ลำพูน ๕๑๑๗๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๕๔ , ๕๕ และ ๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ด้วยเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก.....ที่อยู่
.....โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑.

๒.

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวงได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ.....เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการต่อไป (เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวงได้แจ้งผู้ร้องฯ ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้จังหวัดทราบภายในวันที่..... หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใดให้แจ้งให้ทราบพร้อมขอขยายเวลาดำเนินการมาในกำหนดดังกล่าวด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

โทร. ๐-๕๓๕๗-๔๗๗๕ ต่อ ๖๐๔



ที่ ลพ ๕๔๘๐๑ /

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง
หมู่ที่ ๔ อ.แม่ทา จ.ลำพูน ๕๑๑๗๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ราชการส่วนกลาง)

เรียน

- อ้างถึง ๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๕๗ (๔)
๒.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
มาตรา ๓๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ด้วยเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวงได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก.....ที่
อยู่.....โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑.
ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวงได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน
ตามข้อ.....เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็น
ธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่
เกี่ยวข้องต่อไป (เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวงได้แจ้งผู้ร้อง ฯ ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ขอให้แจ้งผลการดำเนินงานให้
เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวงภายในวันที่..... หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใดขอให้แจ้งกำหนด
คาคหมายแล้วเสร็จให้ทราบด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

โทร. ๐-๕๓๕๗-๔๗๗๕ ต่อ ๑๑



ที่ ลพ ๕๔๘๐๑ /

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง
หมู่ที่ ๔ อ.แม่ทา จ.ลำพูน ๕๑๑๗๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

- อ้างถึง ๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๕๕ และ ๕๗ (๗)
๒. พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ หรือ พระราชบัญญัติเทศบาล
พ.ศ. ๒๔๙๖ หรือ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗
๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
มาตรา ๓๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ด้วยเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก..... ที่
อยู่.....โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑.

๒.

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวงได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน
ตามข้อ.....เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแล
ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่าน
ได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป (เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวงได้แจ้งผู้ร้อง
ฯ ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ขอให้แจ้งผลการดำเนินงานให้เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวงทราบภายในวันที่..... หาก
ดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใดขอให้แจ้งกำหนดคาคงหมายแล้วเสร็จให้ทราบด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงาน
ผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

โทร. ๐-๕๓๕๗-๔๗๗๕ ต่อ ๖๐๔