

คู่มือ

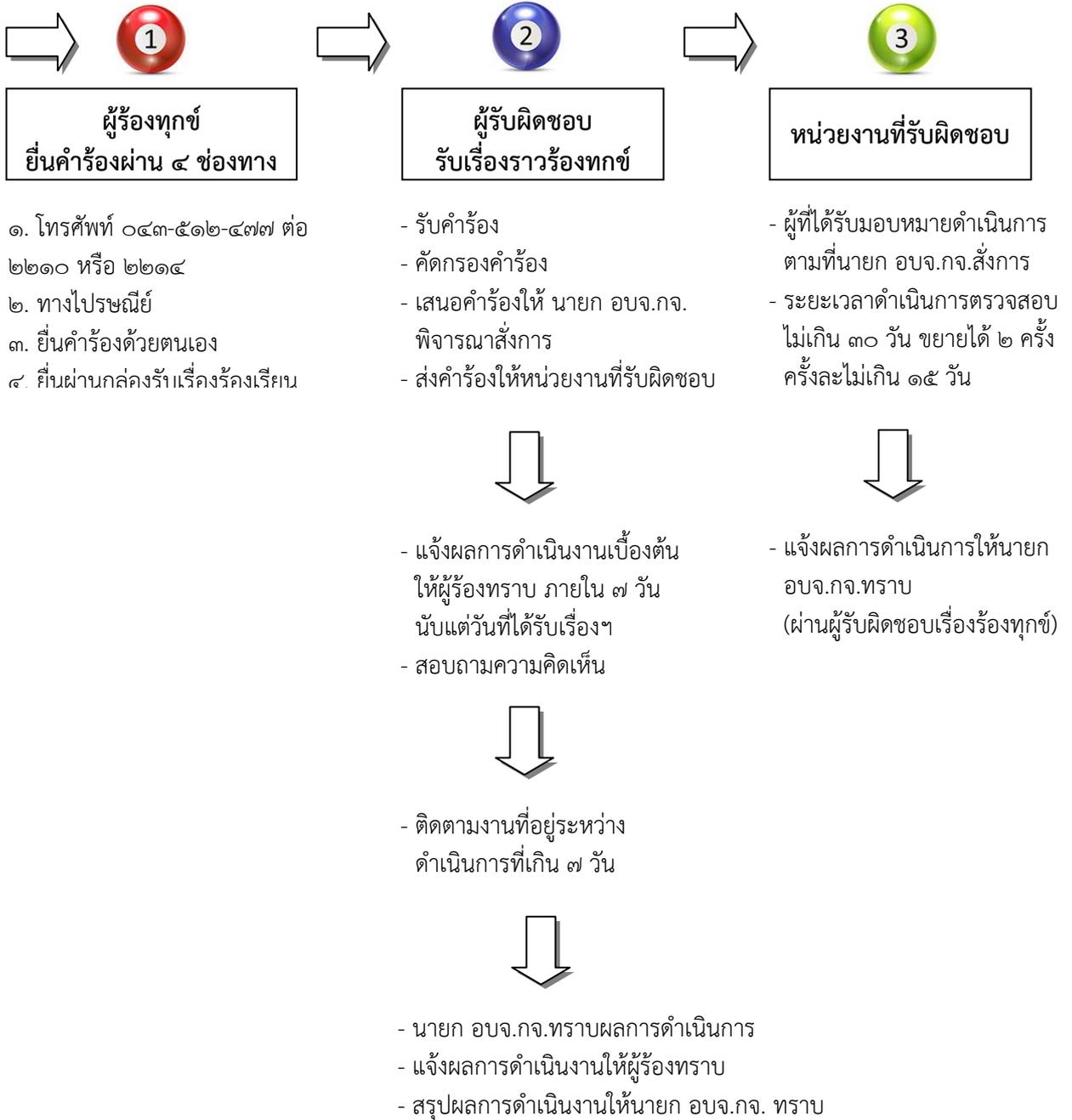
กระบวนการในการดำเนินงาน

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน



จัดทำโดย...ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม
กองการเจ้าหน้าที่ อบจ.กาญจนบุรี

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม
ของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี



คู่มือสำหรับประชาชน	
งานที่ให้บริการ	การดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ กองการเจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ ๐๓๔ - ๕๑๒-๔๗๗ ต่อ ๒๒๑๐ หรือ ๒๒๑๔	ระยะเวลาเปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐ น.ถึง ๑๓.๐๐-๑๖.๓๐ น.
หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ	
<p>ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดให้ส่วนราชการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมาตรา ๔๑ ได้กำหนดว่าหากได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ ของส่วนราชการด้วยก็ได้ ประกอบกับกระทรวงมหาดไทย ได้มีหนังสือ มท ๐๘๑๐.๓/๑๐๗๙๓ ลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๔๖ เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยกำหนดให้การรับแจ้งเรื่องราว ร้องทุกข์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องแจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วัน กองการเจ้าหน้าที่ในฐานะผู้ได้รับมอบหมายในการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี จึงได้กำหนดรูปแบบคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อรองรับการร้องทุกข์/ ร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา ทางโทรศัพท์ ลายลักษณ์อักษร หรือทางอื่นใด เพื่อให้เกิดความสะดวกในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว (รายละเอียดตามแนบ)</p>	
ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	
ขั้นตอน ๑. แยกประเภทการร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ได้แก่ ๑.๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/โทรศัพท์ ๑.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) ๑.๓ กรณีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน มาจากส่วนราชการภายนอกส่งเรื่องมาให้ อบจ. กจ. ตรวจสอบ/ดำเนินการ (ระยะเวลา ๑ ชั่วโมง หลังจากได้รับเรื่อง)	ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่

ขั้นตอน (ต่อ) ...

ขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ	
ขั้นตอน (ต่อ) ๒. ลงทะเบียนร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กับพฤติกรรม ได้แก่ ๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ (อยู่ในอำนาจหน้าที่) ๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (ไม่มีความชัดเจน เพียงพอในเรื่องที่ ร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือมี เหตุอื่น เช่น ไม่ระบุชื่อผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน) (ระยะเวลา ๑ วัน) ๓. นำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา สั่งการ (ระยะเวลา ๒ วัน) ๔. ส่งมอบเรื่องให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบเรื่อง ร้องทุกข์ / ร้องเรียน (ระยะเวลา ๑ วัน) ๕. แจ้งผลการดำเนินการในขั้นต้น ให้ผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนทราบ ๖. ระยะเวลาดำเนินการตรวจสอบ เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน - ไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ได้รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ๗. ผู้ที่ได้รับมอบหมาย สรุปผลการดำเนินงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ๘. แจ้งผลการตรวจสอบ เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทราบ	
เอกสารหลักฐานประกอบ แบบคำร้อง คร. ๑ - ๔ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	
ค่าธรรมเนียม ไม่เสียค่าธรรมเนียม	
การรับเรื่องร้องเรียน หากการบริการไม่เป็นไปตามที่ระบุข้างต้น สามารถติดต่อร้องเรียนที่ นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัด กาญจนบุรี ได้โดยตรง หรือโทรศัพท์ ๐๓๔-๕๑๒-๔๗๗ ต่อ ๒๒๑๐ หรือ ๒๒๑๔	
ตัวอย่างแบบฟอร์ม รายละเอียดตามแนบ	

กระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

.....

๑. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเกิดจากพฤติกรรมของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะ เป็น **ด้วยวาจา / โทรศัพท์** หรือ **ลายลักษณ์อักษร** (หนังสือ) หรือ **อื่นใด**

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนราชการอื่น โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ 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 อบจ.กจ.กำหนด)

- **กรณีด้วยวาจา** (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฯ (แบบ คร.๑) และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ **มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ อบจ.กจ. อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- **กรณีโทรศัพท์** ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบฯ (แบบ คร.๒) หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล **มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** นั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ อบจ.กจ. อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

๒.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

หมายเหตุ กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน อบจ.กจ.อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๓ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการภายนอกส่งเรื่องมาให้ อบจ.กจ. ตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่น ๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อ อบจ.กจ. ได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วตรวจสอบว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบจ.กจ. หรือไม่ พร้อมทั้งทำบันทึกเสนอเรื่อง / ขอความเห็นชอบจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี หรือผู้ได้รับมอบหมาย สั่งการ ภายในเวลา ไม่เกิน ๓ วัน

หมายเหตุ ผู้ได้รับมอบหมาย เป็นไปตามองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี มอบหมาย

๒.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (นายก อบจ.กจ. พิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมขัดแจ้งให้ตรวจสอบได้

หมายเหตุ “บัตรสนเท่ห์”

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

- ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้อ ๒.๑.๒ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง โดยจะต้องชี้แจง/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อที่นายก อบจ.กจ. หรือผู้ได้รับมอบหมายจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องฯ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องฯ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอนายก อบจ.กจ. หรือผู้ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการต่อไป

๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้ว ให้จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ นายก อบจ.กจ. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน พิจารณาวินิจฉัย

๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้อง

ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณานายก อบจ.กจ. ที่มอบหมายให้คณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบ ภายในไม่เกิน ๓ วันทำการ นับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๒.๓ เสร็จสิ้นแล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (แบบ คร.๓) หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมาย กำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลา ดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ เช่นเดียวกัน (อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ให้คณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ ที่นายก อบจ.กจ. แต่งตั้งหรือมอบหมาย ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอนายก อบจ.กจ. เพื่อพิจารณา / สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา

การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัย หรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๔. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือตามห้วงระยะเวลาที่นายก อบจ.กจ. ได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละ ไม่เกิน ๑๕ วัน)

๕. การรายงานผลการดำเนินการ

ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงาน หรือแบบสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อรายงานให้นายก อบจ.กจ. ทราบ ก่อนวันประชุมประจำเดือน หัวหน้าส่วนราชการของ อบจ.กจ. ไม่น้อยกว่า ๓ วัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญา หากจะพึงมี

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)

(แบบ คร.๒)

ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

วันที่ เดือน พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

ตำบล อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์

อาชีพ ตำแหน่ง

ถือบัตร เลขที่ ออกโดย

วันออกบัตร บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี พิจารณาดำเนินการ

ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง

.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ)จนท.ผู้รับเรื่อง

วันที่เวลา

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบ คร.๓)

ที่ กจ ๕๑๐๐๘/

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

วันที่ เดือน พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี โดยทาง

หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ อื่น ๆ

ลงวันที่ เกี่ยวกับเรื่อง

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่ ลงวันที่ และได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบจ.กจ. และได้มอบหมายให้

..... เป็นผู้ตรวจสอบและดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบจ.กจ.

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม

กฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม

โทร.๐๓๔-๕๑๒-๔๗๗ ต่อ ๒๒๑๐ หรือ ๒๒๑๔

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบ คร.๔)

ที่ กจ ๕๑๐๐๘/

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

วันที่ เดือน พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ที่ กจ ๕๑๐๐๘/..... ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตามประเด็นที่ ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย สรุปว่า

.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม

โทร.๐๓๔-๕๑๒-๕๗๗ ต่อ ๒๒๑๐ หรือ ๒๒๑๔