



คู่มือ

แนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพยากรอันทันต์

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ จึงได้จัดทำมาตรการการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณีมีบุคคลภายนอกหรือประชาชนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์มีการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อใช้เป็นไปในแนวทางปฏิบัติ เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

เมษายน ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. หน้าที่และความรับผิดชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๑
๕. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๖. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์	๔
๑๐. ภาคผนวก	๕ - ๑๐

๑.หลักการและเหตุผล

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการประกอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวังเพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้

เพื่อให้การป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ จึงได้จัดทำมาตรการการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กรณีมีบุคคลภายนอกหรือประชาชนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ว่าปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่โดยมิชอบนั้น ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียได้ทราบช่องทางการร้องเรียนแนวทางการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในเรื่องการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของข้าราชการ และเป็นการสร้างเครือข่ายภาคประชาชนในการช่วยสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบนอกเหนืออำนาจหน้าที่ที่ตนมีได้อีกทางหนึ่งด้วย โดยประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

๒.สถานที่ตั้ง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ สถานที่ ๑๑๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลทรัพย์อนันต์ อำเภอนาทม จังหวัดอุดรธานี

๓.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๔.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างจิตสำนึกให้แก่พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญของการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อให้การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม

๕. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๕. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เปรียะรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการค้ຸมครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๖. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์/เว็บไซต์ อบต.

(๑.๑) กรณีการรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๖๕๑๗๑๗-๘ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ -สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้ และ รายละเอียดข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ สถานที่ที่เกิดเหตุ หรือ แจ้งให้ผู้ร้องมากรอกแบบฟอร์มคำร้องที่ ห้องสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

(๑.๒) กรณีรับเรื่องผ่านเว็บไซต์ อบต.

(๑.๒.๑) เข้าเว็บไซต์ www.trapanan.go.th

(๑.๒.๒) เลือกเมนู หน้าหลัก

(๑.๒.๓) เลือกเมนูขุมขวามือ เลือกเมนูรับเรื่องราว ร้องทุกข์

(๑.๒.๔) ช่องเรื่อง กรอกรายละเอียดเรื่องที่ประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑.๒.๕) ช่องโดย กรอกชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

(๑.๒.๖) ช่องโทรศัพท์ กรอกหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

/(๑.๒.๗) ช่อง E-mail...

(๑.๒.๗) ช่อง E-mail กรอก E-mail (ถ้ามี)

(๑.๒.๘) ช่องรายละเอียดการกรอกรายละเอียดข้อความที่ประสงค์จะ

ร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง

(๑.๑) กรณีร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อและแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องเรียน ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์สินเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้องและแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนไว้เป็นหลักฐาน ถ้าเป็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ แทนผู้อื่นต้องแนบบใบมอบอำนาจด้วย

๗.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ช่องทางในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ อบต.	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	๑ วันทำการ	

๘.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

๓.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่สรุปความเห็นเสนอแนะและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณาสั่งการ

๔. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง กรณีเจ้าหน้าที่ทุจริตและปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่โดยมิชอบ

/๕.เจ้าหน้าที่.....

๕. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่จัดเก็บเรื่อง

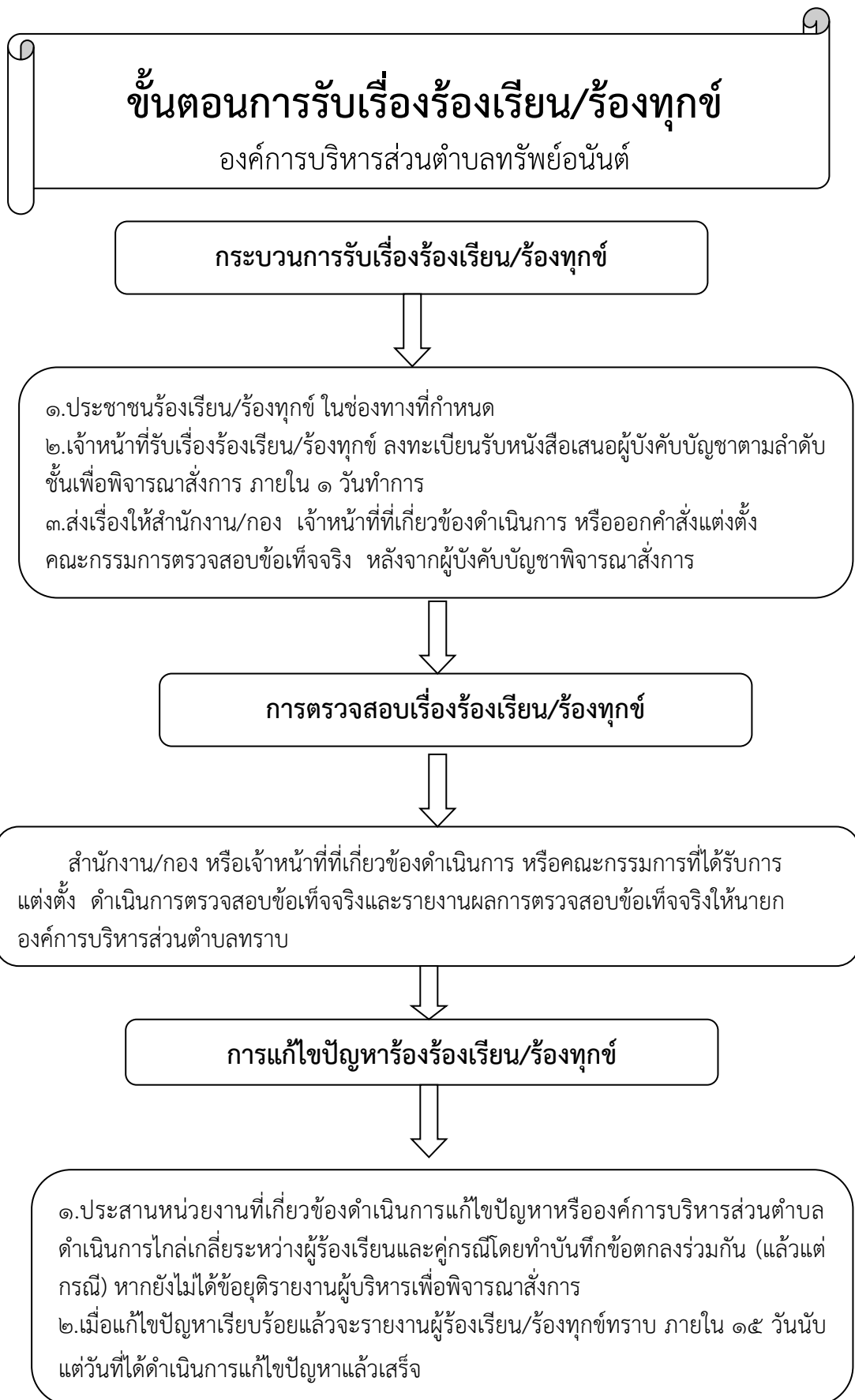
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๙.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบเป็นประจำทุกเดือน

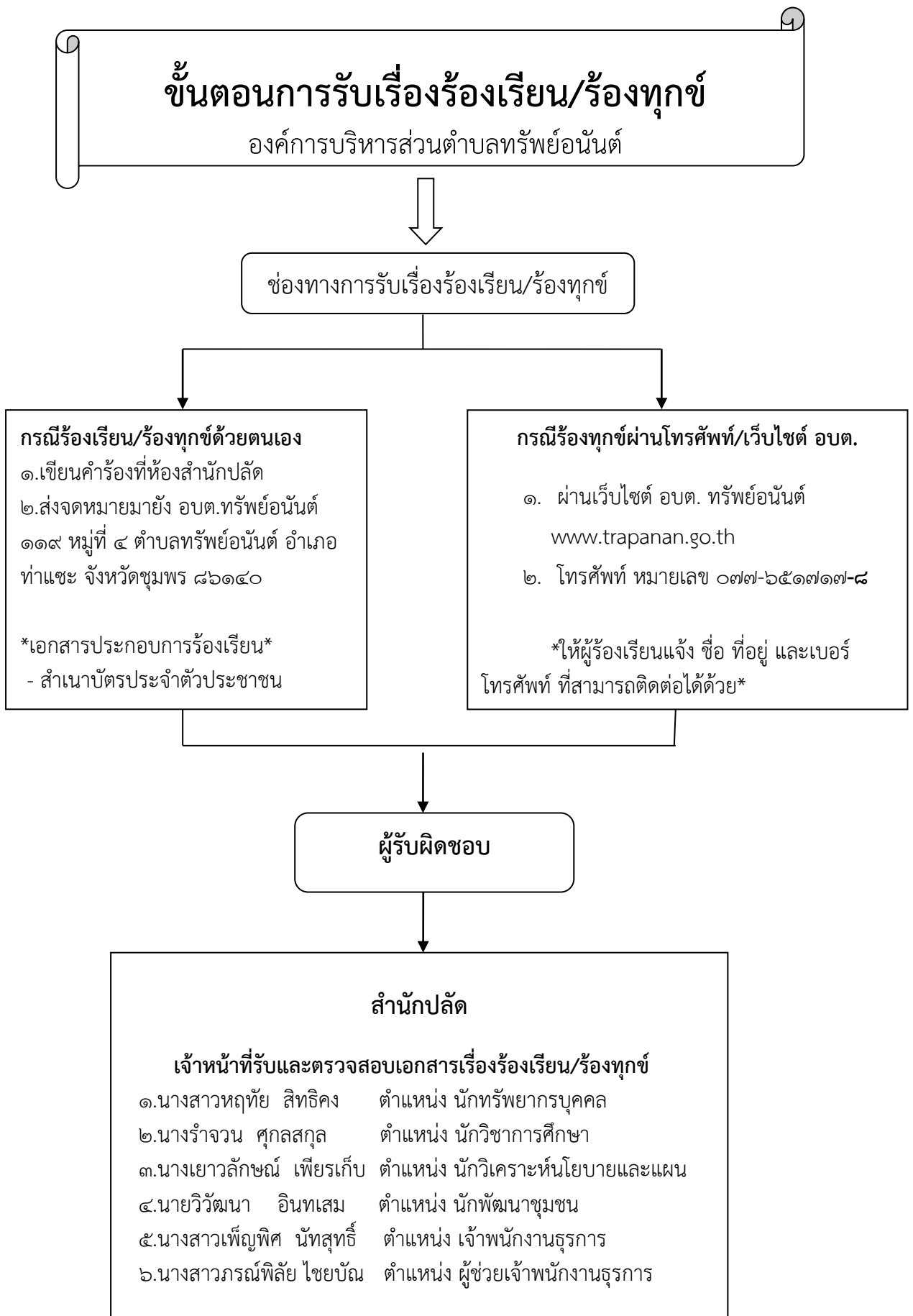
๙.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งหมดหลังสิ้นปีงบประมาณ ให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาต่อไป

ภาคผนวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ๘๖๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....บัตรประจำประชาชน เลขที่.....
.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลทรัพย์อนันต์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง ดังต่อไปนี้

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

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด
๓).....จำนวน.....ชุด

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เวลา.....

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ (ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ๘๖๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง..... (ผู้รับคำร้อง)
ได้รับแจ้งเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ หมายเลข..... เมื่อ
วันที่.....เวลา.....จากนาย/นาง/นางสาว.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่.....ออกโดย.....วันออกบัตร
.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้
องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง ดังต่อไปนี้
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้า.....(ผู้ร้องเรียน /ร้องทุกข์) ขอรับรองว่า
คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่มีข้อเท็จจริงต้องรับผิดชอบทางกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ
(.....)
ตำแหน่ง.....

ตัวอย่าง

การกรอกข้อมูลร้อง ร้องทุกข์ เรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารบริหารส่วนทรัพย์อนันต์

www.trapanan.go.th

The screenshot shows a web browser window with the URL www.trapanan.go.th/contact/view.php?No=2. The page features a header with a photograph of the office building and a navigation menu with the following items: หน้าที่ (Duties), ประชาสัมพันธ์ (Public Relations), จัดซื้อจัดจ้าง (Procurement), รับสมัครงาน (Job Recruitment), ประกาศเตือนภัย (Disaster Warning), กิจกรรม (Activities), กระดานสนทนา (Discussion Board), and ติดต่อสอบถาม (Contact Us). The main content area is titled "แจ้งเรื่องร้องทุกข์" (Report Complaint) and contains a form with the following fields: เรื่อง (Subject), โดย (By), โทรศัพท์ (Telephone), E-mail, รายละเอียด (Details), and a CAPTCHA image with the text "ใส่ตัวอักษร" (Enter characters). At the bottom of the form are buttons for "ส่งคำตอบ" (Send Answer) and "เคลียร์" (Clear).

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑.เข้าเว็บไซต์ www.trapanan.go.th

๒.เลือกเมนู หน้าหลัก

๓. เลือกเมนูมุมขวามือ เลือกเมนูรับเรื่องราว ร้องทุกข์

๔. ช่องเรื่อง กรอกรายละเอียดเรื่องที่ประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ช่องโดย กรอกชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

๖. ช่องโทรศัพท์ กรอกหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๗. ช่อง E-mail กรอก E-mail (ถ้ามี)

๘. ช่องรายละเอียด กรอกรายละเอียดข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์

****หมายเหตุ****

หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ ขพ ๗๒๘๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์
๑๑๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลทรัพย์อนันต์
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ๘๖๑๔๐

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

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

องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนหนังสือรับ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
และองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า
() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ และได้มอบหมาย
ให้.....

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ และได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตาม
ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

สำนักปลัด

โทร. ๐-๗๗๖๕-๑๗๑๗-๘

โทรสาร.๐-๗๗๖๕-๑๗๑๗-๙

“ ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน ”

