



# คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

โทร. ๐๔๔ ๕๕๖ ๙๓๗

<https://nanongphaisubdistrictmunicipality.go.th>

NANONGPHAI MUNICIPALITY OFFICE

เทศบาลตำบลนาหนองไผ่

## คำนำ

การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ จากสถิติที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนได้ร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบ ข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำ ผิดกฎหมาย เพิ่มมากขึ้นทุกปีโดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับปัญหาเหตุรำคาญ เช่น ฝุ่นละออง เขม่า ควัน และอื่นๆ เช่น ปัญหาการรुकูล้ำที่สาธารณะ ปัญหา การกีดขวางการจราจร เป็นต้น ซึ่งการร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนดังกล่าวถือเป็นการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบ การทำงานของหน่วยงาน ทั้งทำให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาก น้อยเพียงใด

เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำ บริการสาธารณะหลายประเภทให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหา เรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนจึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามประกาศเทศบาลตำบล นาหนองไผ่ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และเพื่ออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ประกอบกับคณะกรรมการการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นได้จัดทำประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาล ตำบลนาหนองไผ่ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลนาหนองไผ่

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
๓. ขอบเขต	๒
๔. คำจำกัดความ	๒
๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๖. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๘. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์	๖
๙. สถานที่ตั้ง	๖
๑๐. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๖
๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๘
๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๘
๑๕. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	๙
๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๙
๑๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน	๙
๑๘. ระบบติดตามและประเมินผล	๙
๑๙. ประโยชน์ที่ได้รับ	๙
๒๐. แบบฟอร์ม	๙
๒๑. จัดทำโดย	๙
ภาคผนวก	
- คำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	
- ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์	
- ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์	

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรงบริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อีกทั้งยังเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานของหน่วยงาน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ทราบ กระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับและรวบรวมข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์การดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขั้นตอนรวบรวมบันทึกสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และขั้นตอนจัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่

### ๔. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ”	หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ
“การจัดการข้อร้องเรียน”	หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน
“ผู้ร้องเรียน”	หมายถึง ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้องค์กรพิจารณาและดำเนินการ
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน”	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ทางไปรษณีย์ อีเมล เว็บไซต์ Facebook
“ข้อร้องเรียน”	หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมหรือหน่วยงานของรัฐ

### ๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ

๕.๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

(๑) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

(๒) รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔ ๕๕๘ ๙๓๗

## ๖. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๖.๑ กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อ

พิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

### ๖.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

### ๖.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนหากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

### ๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้ พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและยุติเรื่อง

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน ให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ ให้รายงานภายใน ๓ วัน ทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานเทศบาลตำบลนาหนองไผ่เพื่อพิจารณาส่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

#### ๗.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวจ้างเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

#### ๗.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ

#### ๗.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัดเทศบาลทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้งานกฎหมายและคดีเก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานกฎหมายและคดี จะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานกฎหมายและคดี ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ



#### ๗.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานกฎหมายและคดีจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนอง จะรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อสั่งการต่อไป

#### ๗.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานกฎหมายและคดี จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

#### **๘. ช่องทางการร้องเรียน**

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ๘.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ หมู่ที่ ๓ ตำบลนาหนองไผ่ อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๘.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ หมู่ที่ ๓ ตำบลนาหนองไผ่ อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๙๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๘.๓ ทางโทรศัพท์สำนักงานเทศบาล ๐๔๔-๕๕๘๘๙๓๗
- ๘.๔ ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ <https://nanongphaisubdistrictmunicipality.go.th>
- ๘.๕ ทาง Facebook เทศบาลตำบลนาหนองไผ่
- ๘.๖ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) [www.nanongphai@hotmail.com](mailto:www.nanongphai@hotmail.com)
- ๘.๗ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

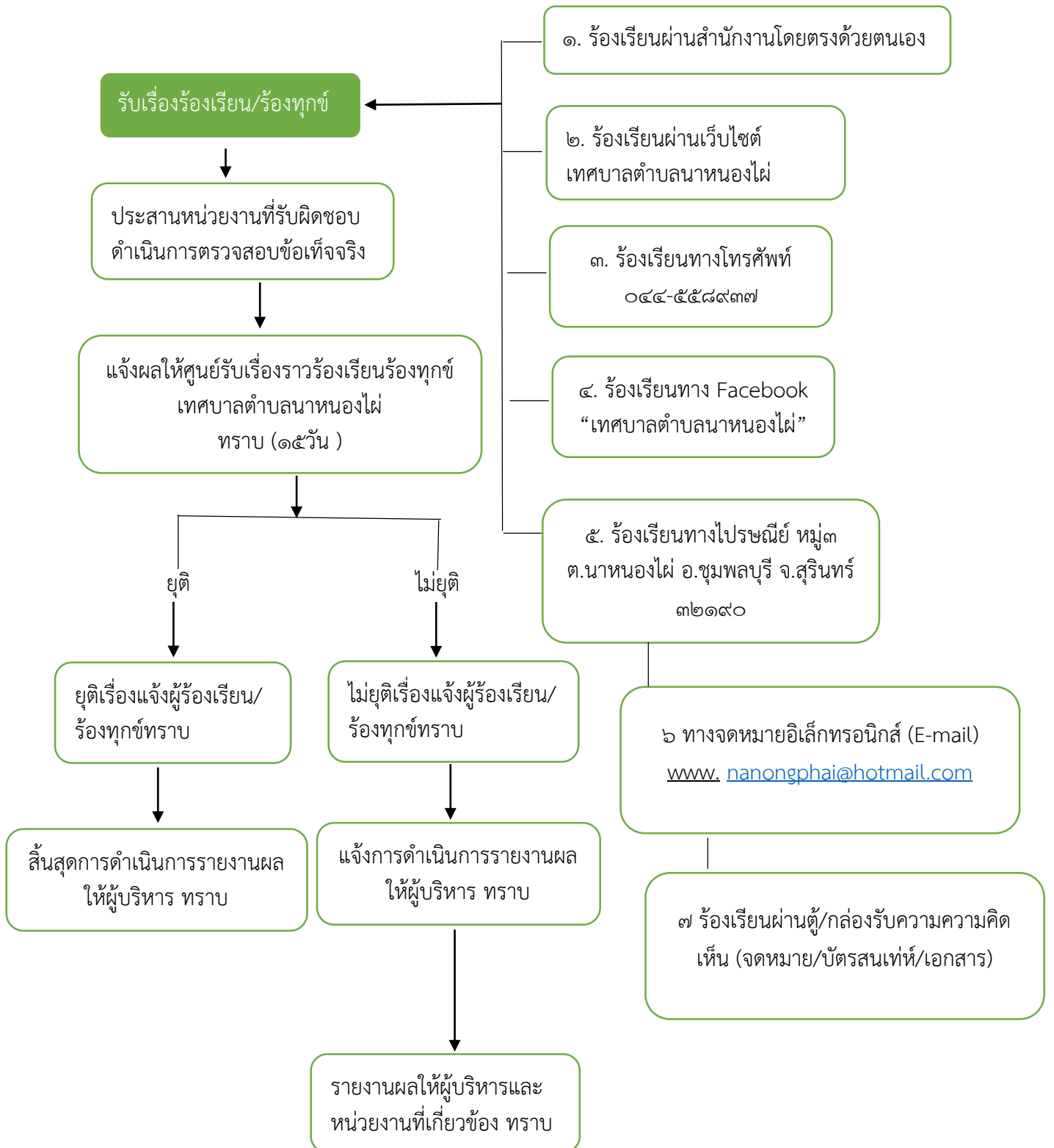
#### **๙. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ที่ เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ หมู่ที่ ๓ ตำบลนาหนองไผ่ อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๙๐

#### **๑๐. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์- วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

### ๑๑ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



**๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลนาหนองไผ่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลนาหนองไผ่	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔ ๕๕๘ ๙๓๗/๐๔๔ ๕๙๖ ๑๐๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

**๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

**๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

(๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

(๒) ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ถนนชำรุด ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กิ่งลมไหม้รบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบ

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

(๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๕. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก เดือน

๑๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

#### ๑๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและ ระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

#### ๑๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดเทศบาลจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ หากเกี่ยวข้องกับหลาย หน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

#### ๑๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่อง ร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบล รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างแท้จริง

#### ๒๐. แบบฟอร์ม

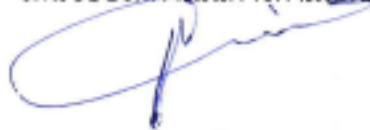
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนร้องเรียน / ร้องทุกข์

#### ๒๑. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลนาหนองไผ่

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔ ๕๕๘ ๙๓๗ หรือ ๐๔๔ ๕๙๖ ๑๐๙
- หมายเลขโทรสาร ๐๔๔ ๕๕๘ ๙๓๘
- เว็บไซต์ <https://nanongphaisubdistrictmunicipality.go.th/>

เห็นชอบให้ดำเนินการตามแผน



( นายสมิน ดั่งทอง )

นายกเทศมนตรีตำบลนาหนองไผ่

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลนาหนองไผ่  
อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๙๐

วันที่.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาหนองไผ่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่ .....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์ .....อาชีพ.....ตำแหน่ง/อาชีพ.....  
.....บัตรประจำตัวประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้ง  
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลนาหนองไผ่  
อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๙๐

วันที่.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาหนองไผ่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่ .....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์ .....อาชีพ.....ตำแหน่ง/อาชีพ.....  
.....บัตรประจำตัวประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขอ

อ้าง.....เป็น

หลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ เทศบาล  
ตำบลนาหนองไผ่ ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบ  
กฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ สร ๐๗๓๙.๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลนาหนองไผ่  
อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๙๐

...วันที่.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

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

.....นั้น

เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ..... และเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ และได้มอบหมายให้.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ และได้จัดส่ง เรื่องให้.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงาน ดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมิน ด้วงทอง)

นายกเทศมนตรีตำบลนาหนองไผ่

สำนักปลัดเทศบาล (งานนิติการ)

โทร ๐๔๔ ๕๕๘ ๙๓๗

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)



ที่ สร ๐๗๓๙.๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลนาหนองไผ่  
อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๙๐

...วันที่.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่ เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับ เรื่องราว  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลนาหนองไผ่) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่  
ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

.....  
.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อม  
พยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมิน ด้วงทอง)

นายกเทศมนตรีตำบลนาหนองไผ่

สำนักปลัดเทศบาล (งานนิติการ)

โทร ๐๔๔ ๕๕๘ ๙๓๗



# ภาคผนวก