

คู่มือปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโนนตาล  
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

โทรศัพท์ ๐-๔๓๐๓-๐๓๒๗

โทรสาร ๐-๔๓๐๓-๐๓๒๗

[www.nontan.go.th](http://www.nontan.go.th)

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลโนนตาลฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาตามข้อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และการร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลโนนตาล ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ หน่วยงานผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน /กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโนนตาล

## สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	ก
หลักการและเหตุผล	ข
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวเทศบาลตำบลโนนตาล	๑
ขอบเขต	๑
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
๓. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	
ช่องทางการร้องเรียน	๔
	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ภาคผนวก	๗
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	๗
	๙

## บทที่ ๑ บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ กับ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริต (ป.ป.ช.) Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

ดังนั้น เทศบาลตำบลโนนตาลจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ เทศบาลตำบลโนนตาล เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามประกาศ คณะรักษาความสงบ แห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโนนตาล อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง ร้อยเอ็ด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลโนนตาลใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลตำบลโนนตาล มีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลโนนตาลทราบ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ขอบเขต

### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท/อนุปริญญา, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือ ร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ร้องเรียน การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ
- ๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ
- ๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
  - กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
  - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
  - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโนนตาลจะให้ข้อมูล กับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
  - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโนนตาล โทรศัพท์ ๐-๔๓๐๓-๐๓๒๗

### ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
  - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
  - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ของเทศบาลตำบลโนนตาลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
  - กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการ ติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโนนตาล โทรศัพท์ ๐-๔๓๐๓-๐๓๒๗

### ๓. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาเสนอผู้บังคับบัญชาสูงสุดทราบเพื่อดำเนินการต่อไป ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลโนนตาล โทรศัพท์ ๐-๔๓๐๓-๐๓๒๗

#### สถานที่ตั้ง

- ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโนนตาล เลขที่ ๙๑ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลโนนตาล อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

#### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ และประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลโนนตาล การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ /ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น /การสอบถาม /หรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลโนนตาลผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ /ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น /การสอบถาม /หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๓ ประเภท เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ /แนะนำ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

- การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือ มีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

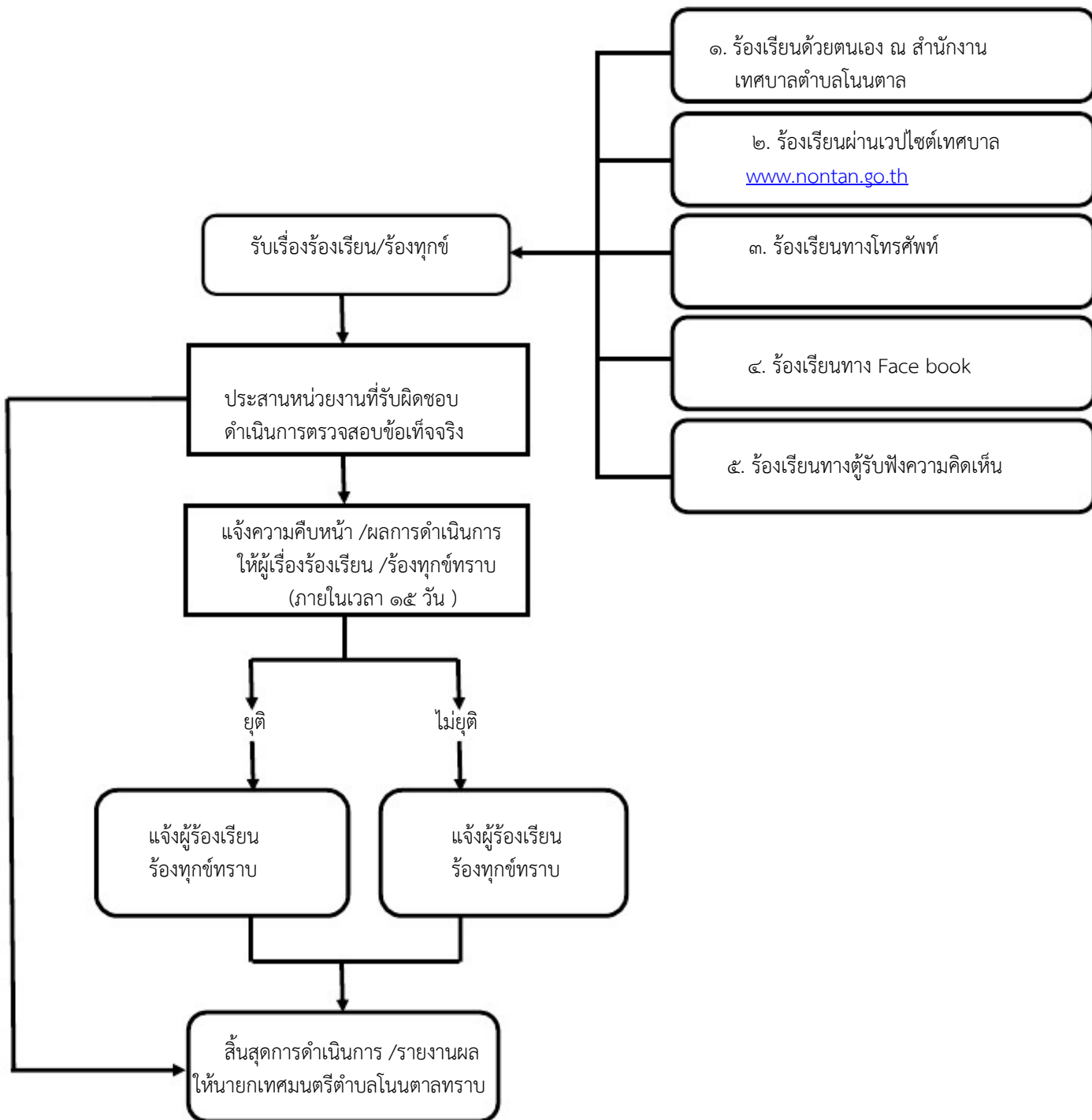
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

### ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโนนตาล
- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลโนนตาล [www.nontan.go.th](http://www.nontan.go.th)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ /โทรสาร ๐-๔๓๐๓-๐๓๒๗
- ๗) ร้องเรียนทาง Face bookเทศบาลตำบลโนนตาล

### บทที่ ๓

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์





## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลโนนตาลทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน (เว้นวันหยุดราชการ)	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน (เว้นวันหยุดราชการ)	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน (เว้นวันหยุดราชการ)	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน (เว้นวันหยุดราชการ)	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

**ภาคผนวก**

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน  
ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง /หรือร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลโนนตาล

ผู้รับผิดชอบ

: นิติกรเทศบาลตำบลโนนตาล หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย



แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์

ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโนนตาล

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนตาล

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....

ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลโนนตาล อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอร้องเรียน - ร้องทุกข์ ต่อนายกเทศมนตรีตำบลโนนตาล เนื่องจาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๓. เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี)..... จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน  
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....