



คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

โทร ๐๓๕-๙๖๐๖๐๑

www.dan-chang.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๓
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๓
มาตรฐานงาน	๔
จัดทำโดย	๔
แบบฟอร์ม	๔
ภาคผนวก	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง หมู่ ๗ ตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

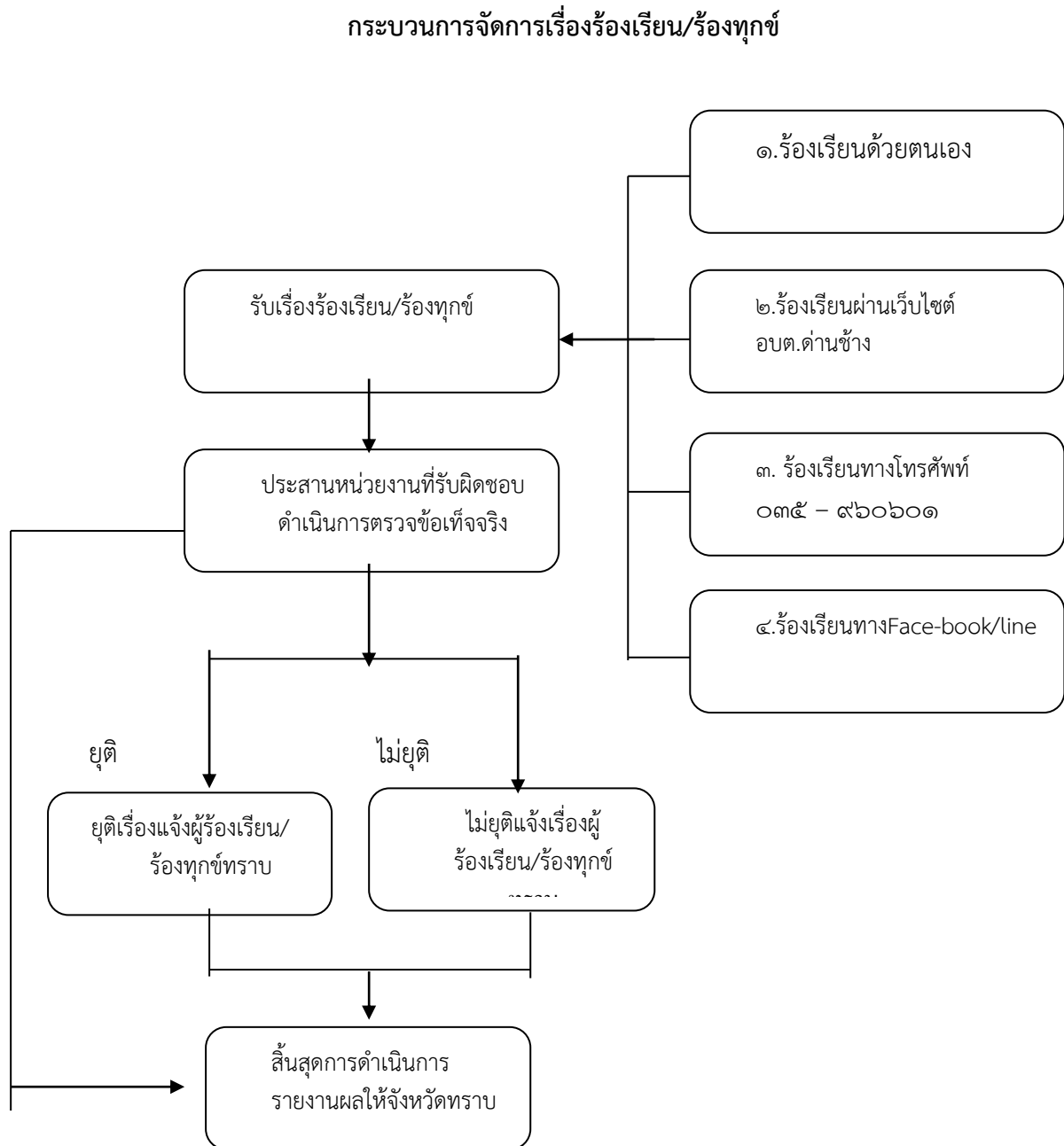
๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่นประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	=	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (รับเรื่องร้องทุกข์)
เจ้าหน้าที่	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	=	แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๕-๔๔๐๕๗๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียน Line (รับเรื่องร้องทุกข์)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบล ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (รับเรื่องร้องทุกข์) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง หมู่ที่ ๗ ตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๘๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๕ - ๙๖๐๖๐๑
- เบอร์โทรสาร ๐๓๕ - ๙๖๐๖๐๑
- เว็บไซต์ www.dan-chang.go.th

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

ภาคผนวก

คำร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๘๐

วันที่.....๒.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๕๙.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว.....มนัส.....หอมดี.....อายุ.....๔๐.....ปี
บ้านเลขที่.....๕.....หมู่ที่.....๓.....บ้าน.....ทุ่งนาตาปิ่น.....ตำบล.....ด่านช้าง.....อำเภอ.....ด่านช้าง.....
จังหวัด.....สุพรรณบุรี..... โทรศัพท์.....๐๘๙ - ๕๕๖๙๙๖๗.....ขอร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล
ด่านช้าง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

.....-ระบุเรื่องที่ร้องทุกข์.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง
อาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(ลงชื่อ) มนัส หอมดี ผู้ร้องทุกข์
(.....นายมนัส.....หอมดี.....)

คำร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....ขอร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล
ด่านช้าง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง
อาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(ลงชื่อ)

ผู้ร้องเรียน

(.....)

คำร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๘๐

วันที่.....๕.....เดือน.....เมษายน.....พ.ศ.....๒๕๕๙.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

ข้าพเจ้า.....มนัส.....หอมดี.....อายุ.....๔๐.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....๕.....หมู่ที่.....๓..
ตำบล.....ด่านช้าง.....อำเภอ.....ด่านช้าง.....จังหวัด.....สุพรรณบุรี.....โทรศัพท์.....๐๘๙๐-๐๕๕๖๙๖๗.....
อาชีพ.....ทำไร่.....ตำแหน่ง.....-.....
ถือบัตร.....ประชาชน.....เลขที่.....๓ - ๖๕๙๘ - ๖๓๒๕๑ - ๓๒ -๖.....ออกโดย
.....กรมการปกครอง.....วันออกบัตร.....๑๒ มีนาคม ๒๕๕๖.....บัตรหมดอายุ.....๑๑ กันยายน ๒๕๖๑.....มีความ
ประสงค์ขอร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....ระบุเรื่องที่จะร้องเรียน.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....

เป็นหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วน
ตำบลด่านช้าง ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

คำร้องเรียน(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์
ขอร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....

เป็นหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์
ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำ
ร้องเรียนที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบทางกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ ลย ๗๑๘๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล
ด่านช้าง โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น
.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง และได้มอบหมายให้
.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง และได้จัดส่งเรื่องให้
.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่
เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก
ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตาม
ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

สำนักงปลัด

โทรศัพท์ ๐๓๕ - ๙๖๐๖๐๑

โทรสาร ๐๓๕ - ๙๖๐๖๐๑

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)



ที่ ลย ๗๑๘๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ที่ สพ ๗๘๖๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราว
ร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน
ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อม
พยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

สำนักปลัด

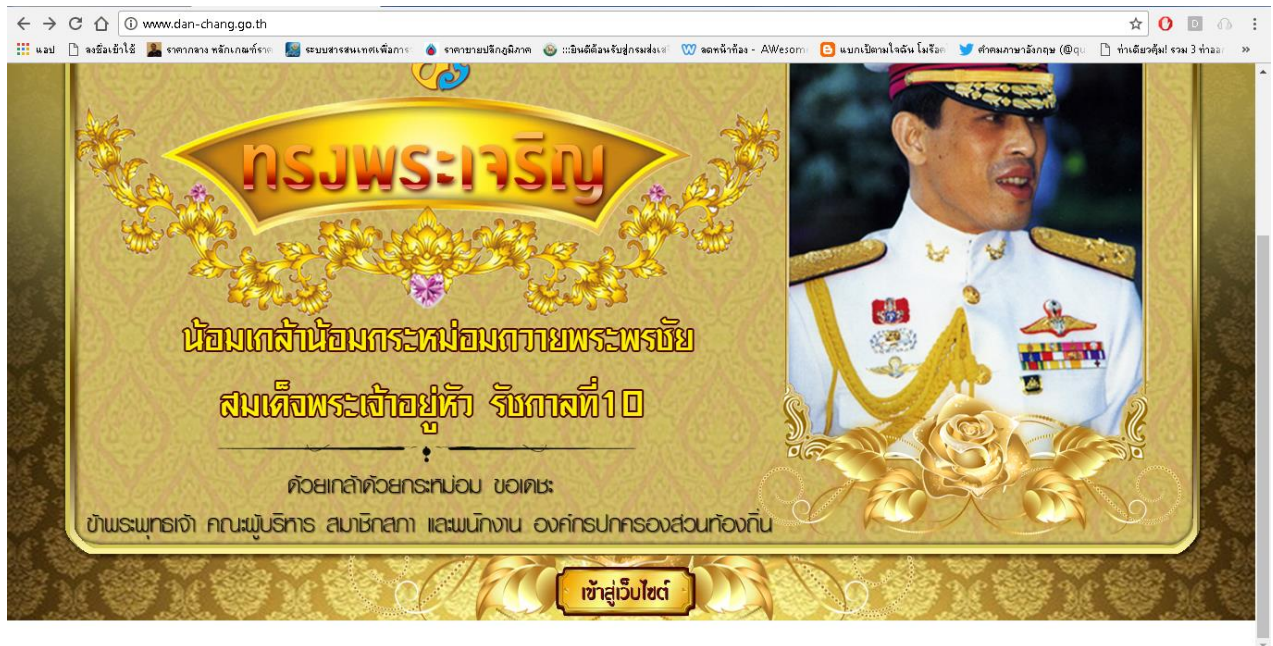
โทรศัพท์ ๐๓๕ - ๙๖๐๖๐๑

โทรสาร ๐๓๕ - ๙๖๐๖๐๑

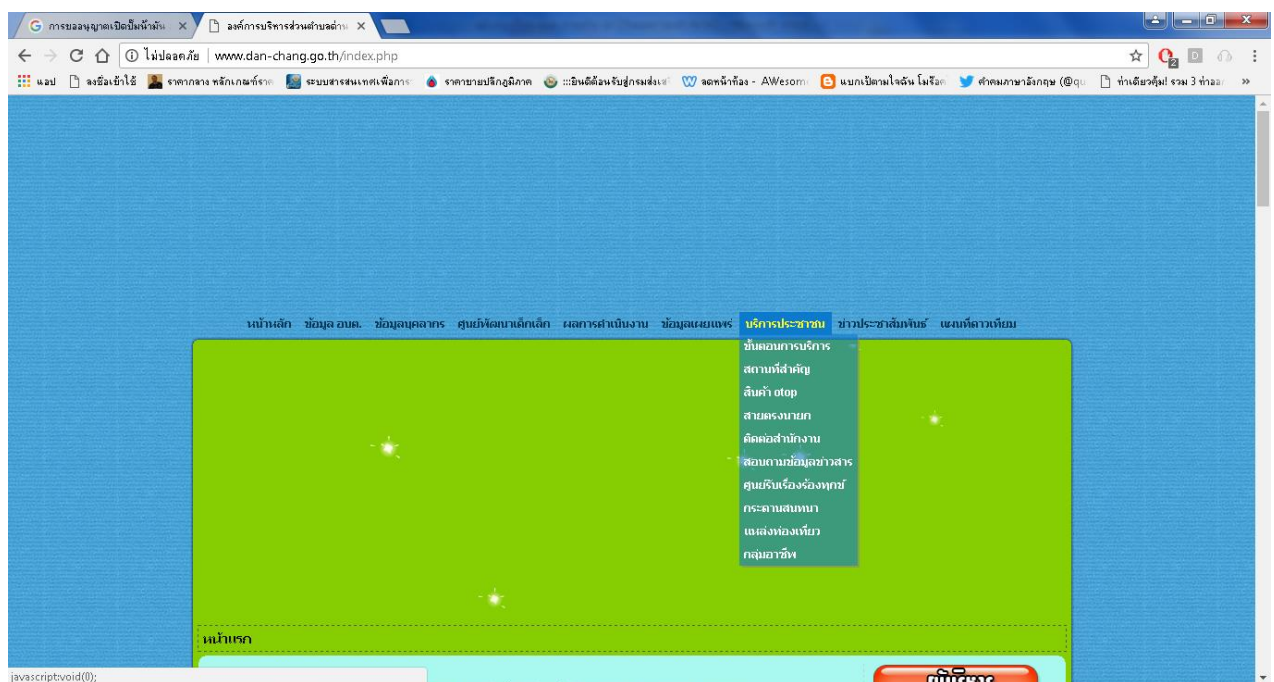
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

www.dan-chang.go.th

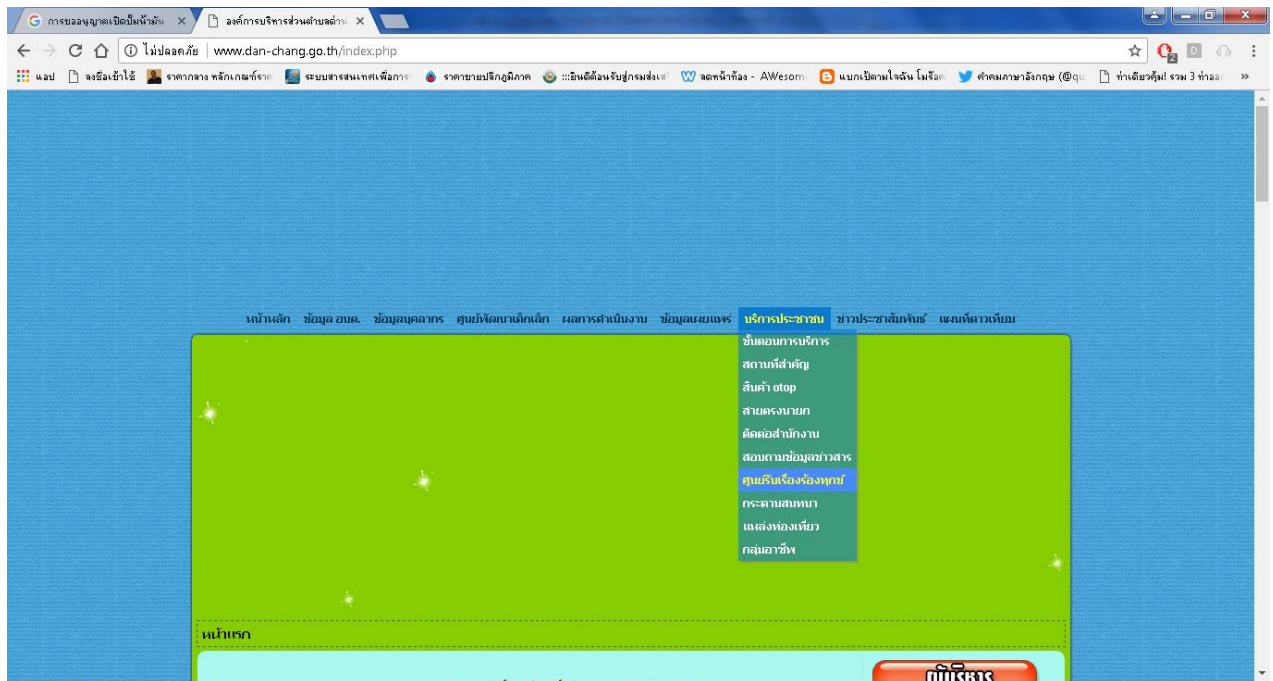
ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์



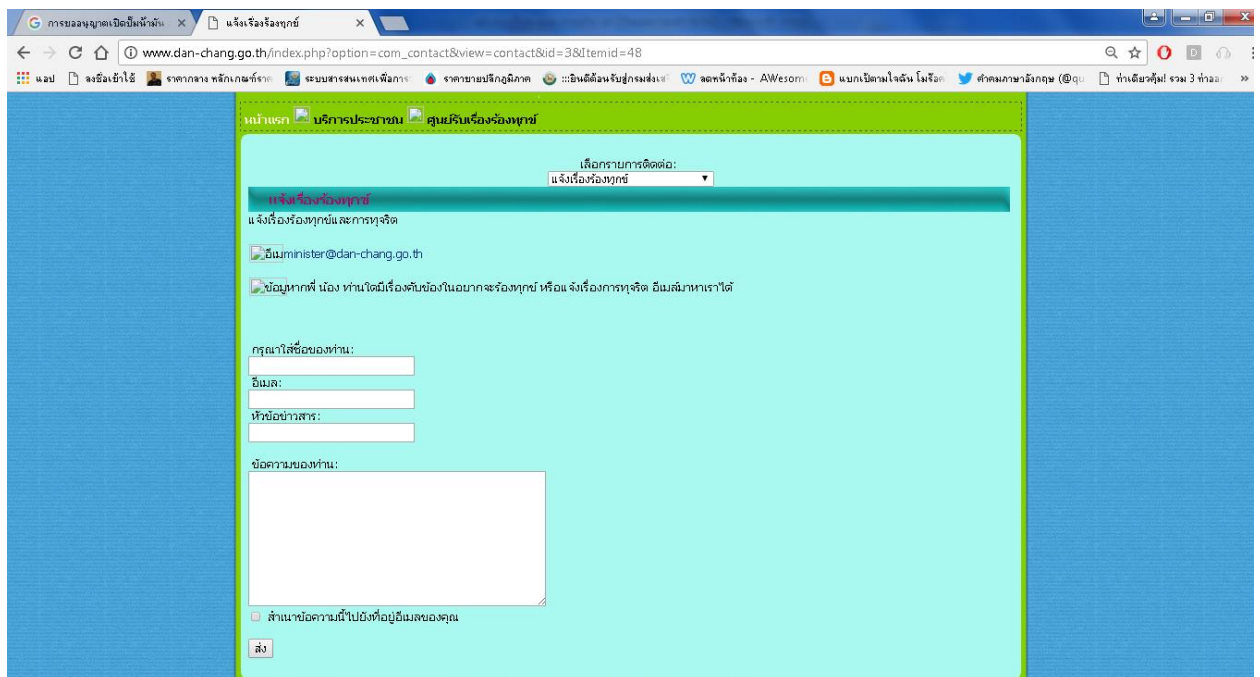
๑. เข้าเว็บไซต์ www.dan-chang.go.th คลิก เข้าสู่เว็บไซต์



๒.เลือกบริการประชาชน



๓.เลือกเมนูศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์



๔.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.โดยกรอกรายชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.กรอกอีเมล (ถ้ามี)

๗.กรอกหัวข้อเรื่องที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์
๘.หลังจากกรอกข้อมูลครบให้คลิกคำว่า ส่ง
หมายเหตุ หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

บันทึกการชี้แจงข้อร้องทุกข์เบื้องต้น

วันที่.....

จากข้อร้องทุกข์เบื้องต้นเลขที่.....

ตามที่ท่านได้แจ้งปัญหาให้การให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้างได้ทราบเรื่อง.....

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

องค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้างได้ตรวจสอบปัญหาของท่านแล้ว พอสรุปได้ดังนี้

สาเหตุ.....

.....
.....

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้างกำลังดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาของท่านที่ร้องทุกข์มาดังนี้

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

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง

(.....)

ตำแหน่ง.....

(...../...../.....)

(นาย/นาง/น.ส.).....

ได้รับฟังการชี้แจงปัญหาจากพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้างแล้วเมื่อวันที่.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....

(...../...../.....)

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

- ☐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ☐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ☐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

☐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

บันทึกการชี้แจงข้อร้องเรียนเบื้องต้น

วันที่.....

จากข้อร้องเรียนเบื้องต้นเลขที่.....

ตามที่ท่านได้แจ้งปัญหาให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลท่านข้างได้ทราบเรื่อง.....

.....

.....

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลท่านข้างได้ตรวจสอบปัญหาของท่านแล้ว พอสรุปได้ดังนี้

สาเหตุ.....

.....

.....

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลท่านข้างกำลังดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาของท่านที่ร้องเรียนมาดังนี้

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง

(.....)

ตำแหน่ง.....

(...../...../.....)

(นาย/นาง/น.ส.).....

ได้รับฟังการชี้แจงปัญหาจากพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านข้างแล้วเมื่อวันที่.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

(...../...../.....)

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

- ☐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ☐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ☐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

☐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

