



คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

๑. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ เลขที่ ๔๕๑ หมู่ ๔ ตำบลบ้านส้อง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๙๐ โทรศัพท์ ๐๗๗- ๓๖๒๐๕๖ โทรสาร ๐๗๗- ๓๖๓๔๖๓

๒. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และ ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้กับพนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ ลูกจ้างประจำพนักงานจ้าง

๓. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการทำเนิการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตตำบลเวียงสระ พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง

๔. การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๕. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลเวียงสระผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

๖. เจ้าหน้าที่ หมายความว่า พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับเทศบาลตำบลเวียงสระ

๗. ผู้บริการ หมายความว่า ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่มาติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลเวียงสระ

๘. **ข้อร้องเรียน** หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงสระได้ร้องเรียนเกี่ยวกับ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่เทศบาลตำบลเวียงสระ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติการ ปัญหาการอันเกิดจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเวียงสระ ทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงสระเช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน เป็นต้น

๙. **คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

๑๐.หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานของเทศบาลตำบลเวียงสระ

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องถือปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑๑. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลอื่น

๑๒. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลตำบลเวียงสระต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๑๓. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๔. **คำร้องทุกข์/ร้องเรียน** อาจส่งหนังสือถึงสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ เลขที่ ๔๕๑ หมู่ ๔ ตำบลบ้านส้อง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๗๗- ๓๖๒๐๕๖ โทรสาร ๐๗๗-๓๖๒๐๕๖ หรือผ่านช่องทาง เว็บไซต์ <https://www.wiangsacity.go.th> หรือ ผ่านทาง Face book ของสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ หรือส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแส ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๑๕. เงื่อนไขในการส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมล จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องทราบการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

๑๖. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Face Book / ตู้แสดงความคิดเห็น

๑๗. ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.wiangsacity.go.th
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับข้อความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) โทรศัพท์ ๐๗๗-๓๖๒๐๕๖ โทรสาร ๐๗๗-๓๖๓๔๖๓
- ๖) ร้องเรียนทาง Face Book ทต.เวียงสระ ตำบลบ้านส้อง อำเภอเวียงสระ จ.สุราษฎร์ธานี
- ๗) ไลน์ ไอเฟ่นแซท เทศบาลตำบลเวียงสระ

๑๘. กระบวนการจัดการร้องเรียน

๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ผู้รับผิดชอบร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเวียงสระ สรุปข้อเท็จจริงที่ร้องเรียนและเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเวียงสระ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแล้วภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่โนสังกัดเทศบาลตำบลเวียงสระ ได้รับข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่นั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๓) นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการภายใน ๗ วันทำการ นับจากตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ในกรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ หรือผู้ได้รับมอบหมาย เห็นสมควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับมอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อนายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่งแล้วเสร็จให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชี้แจงผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ให้ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการรวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการนับตั้งแต่วันที่นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเวียงสระ มีขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ หรือผู้ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเวียงสระ ได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๒ (๒)วรรคสอง มาบังคับใช้โดยอนุโลม

(๒) นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อจุดบริหารรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จะได้แจ้งข้อร้องเรียนข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

๑๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับคำร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเวียงสระ ทราบ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

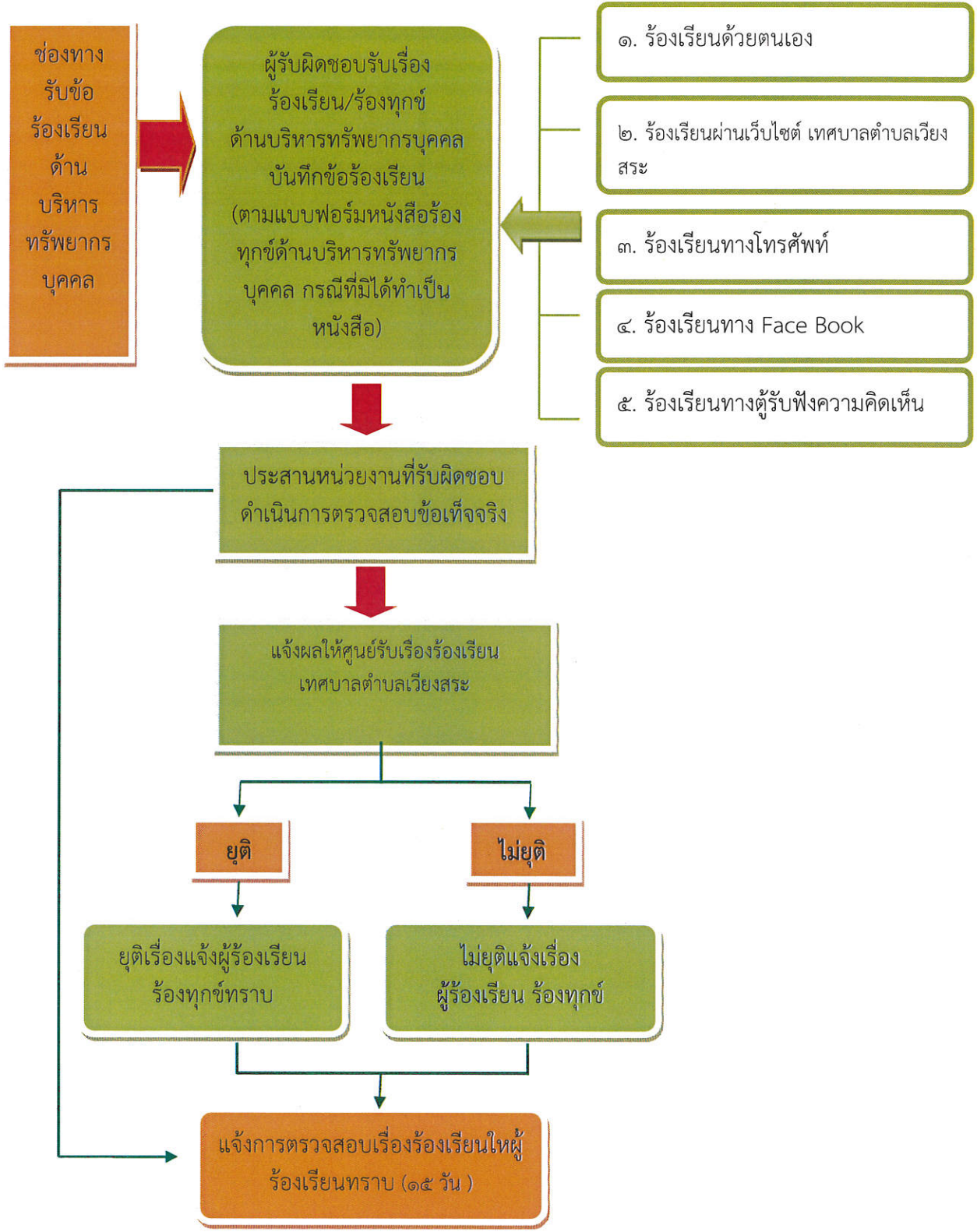


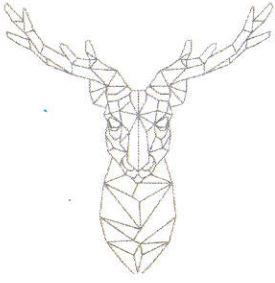
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมี
ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนเพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมาย เหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลเวียงสระ	ทุกครั้งที่มี ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลเวียงสระ https://www.wiangsacity.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร (๐๗๗-๓๖๒๐๕๖)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ไลน์ โอเพ่นแชท เทศบาลตำบลเวียงสระ	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

**ศูนย์บริการจัดการ
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**





ร้องเรียน - ร้องทุกข์

รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
เทศบาลตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจงรายละเอียดเป็นไปตามข้อความข้างล่างนี้

การดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคล

- การวางแผนกำลังคนพิจารณาจัดระบบงานและโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเทศบาลตำบลเวียงสระ การปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งการควบคุมการใช้อัตรากำลังของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง
- การสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การประเมินบุคคลและผลงาน การโอน ย้าย การออกจากส่วนราชการและการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- การดำเนินการด้านทะเบียนประวัติและบำเหน็จบำนาญ การลาประเภทต่างๆ การขอพระราชทานเครื่องราชฯ การออกหนังสือสำคัญ และหนังสือรับรองเพื่อสิทธิต่างๆ การขอบำเหน็จบำนาญ เงินช่วยเหลือ
- การจัดสวัสดิการตามระเบียบฯ ให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติราชการการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การดำเนินการด้านวินัยและการเสริมสร้างระบบคุณธรรม

- การจัดทำแผนกลยุทธ์เทศบาลตำบลเวียงสระ และแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติ มิชอบการตรวจสอบสืบสวนหาข้อเท็จจริง ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ดำเนินการทางวินัยพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับกรณีอุทธรณ์ การวางแผนเสริมสร้างและปรับปรุงระบบงานวินัย การรักษาวินัยและจรรยาของข้าราชการและลูกจ้างให้สอดคล้องกับหลักการพิทักษ์ระบบคุณธรรม

การดำเนินการด้านฝึกอบรม

- การวางแผน และควบคุมกาพัฒนาทรัพยากรบุคคลของเทศบาลตำบลเวียงสระ การวางแผนและดำเนินงานด้านวิทยากร บริการ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง การจัดหาทุนและคัดเลือกเพื่อไปศึกษาฝึกอบรม ประชุม สัมมนา และศึกษาดูงาน

จัดทำโดย สำนักงานปลัด
เทศบาลตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
www.wiangsacity.go.th
โทรศัพท์ ๐๗๗-๓๖๒๐๕๖ โทรสาร ๐๗๗-๓๖๓๔๖๓



แบบฟอร์มการร้องทุกข์ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)
ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลเวียงสระ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลเวียงสระ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- | | |
|---------|---------------|
| ๑)..... | จำนวน.....ชุด |
| ๒)..... | จำนวน.....ชุด |
| ๓)..... | จำนวน.....ชุด |
| ๔)..... | จำนวน.....ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
แบบฟอร์มการร้องทุกข์ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน ๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลเวียงสระ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลเวียงสระ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท. ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ)..... จนท. ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบฟอร์มการร้องทุกข์ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สฎ ๕๔๐๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /

ที่ทำ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ
๔๑๕ ม.๔ ต.บ้านส้อง อ.เวียงสระ
จ.สุราษฎร์ธานี ๘๔๑๙๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลเวียงสระ

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่นๆ..... ลงวันที่.....
เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

เทศบาลตำบลเวียงสระ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง
เลขที่รับ.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลเวียงสระ ได้พิจารณา
เรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจของเทศบาลตำบลเวียงสระ และได้มอบหมายให้

..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงสระ และได้มอบหมายให้

..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้ง ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน และวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายจรงค์ศักดิ์ คำปรีชา)

นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ

สำนักงานปลัด (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ ๐๗๗-๓๒๖๐๕๖ โทรสาร ๐๗๗-๓๖๓-๔๖๓

www.wiangsacity.go.th

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สฎ ๕๔๐๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /

ที่ทำ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ
๔๑๕ ม.๔ ต.บ้านส้อง อ.เวียงสระ
จ.สุราษฎร์ธานี ๘๔๑๙๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.บึงสามพัน ที่ พช ๘๑๙๐๑ /.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑
๒
๓

ตามที่สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/
ร้องเรียน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เทศบาลตำบลเวียงสระ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประกาศใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายจรุงศักดิ์ คำปรีชา)
นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ

สำนักงานปลัด (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ ๐๗๗-๓๒๖๐๕๖ โทรสาร ๐๗๗-๓๖๓-๔๖๓

www.wiangsacity.go.th