



คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับ
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
กรณีทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว
อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว ในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริหารจากรัฐ เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว

มกราคม ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๑
ขอบเขต	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
คำจำกัดความ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
มาตรฐานงาน	๗
แบบฟอร์ม	๘
จัดทำโดย	๙

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ.๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์กรณีรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบล บ่อแฮ้วทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความชัดเจน สร้างความประทับใจในงานบริการประชาชน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ผู้รับบริการ และสอดคล้องกับมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนและเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชน และประชาชนสามารถตรวจสอบได้ จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ในเรื่องและผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาในเรื่องที่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ต้องการทราบ จนเป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์และไม่ประสงค์จะร้องเรียนร้องทุกข์อีกต่อไป ให้ถือว่าเป็นยุติ

- กรณีข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็น ผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๒๖๑๑๕

๕. สถานที่ตั้ง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว เลขที่ ๓๓๔ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ่อแฮ้ว อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ๕๒๑๐๐ โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๒๖๑๑๕

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. คำจำกัดความประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลบ่อแก้ว

การจัดการข้อร้องเรียน

มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป /หน่วยงานภายนอก/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์กรบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง /ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Facebook/ไปรษณีย์

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึง การร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง การแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นต้น

คำร้องเรียน

หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

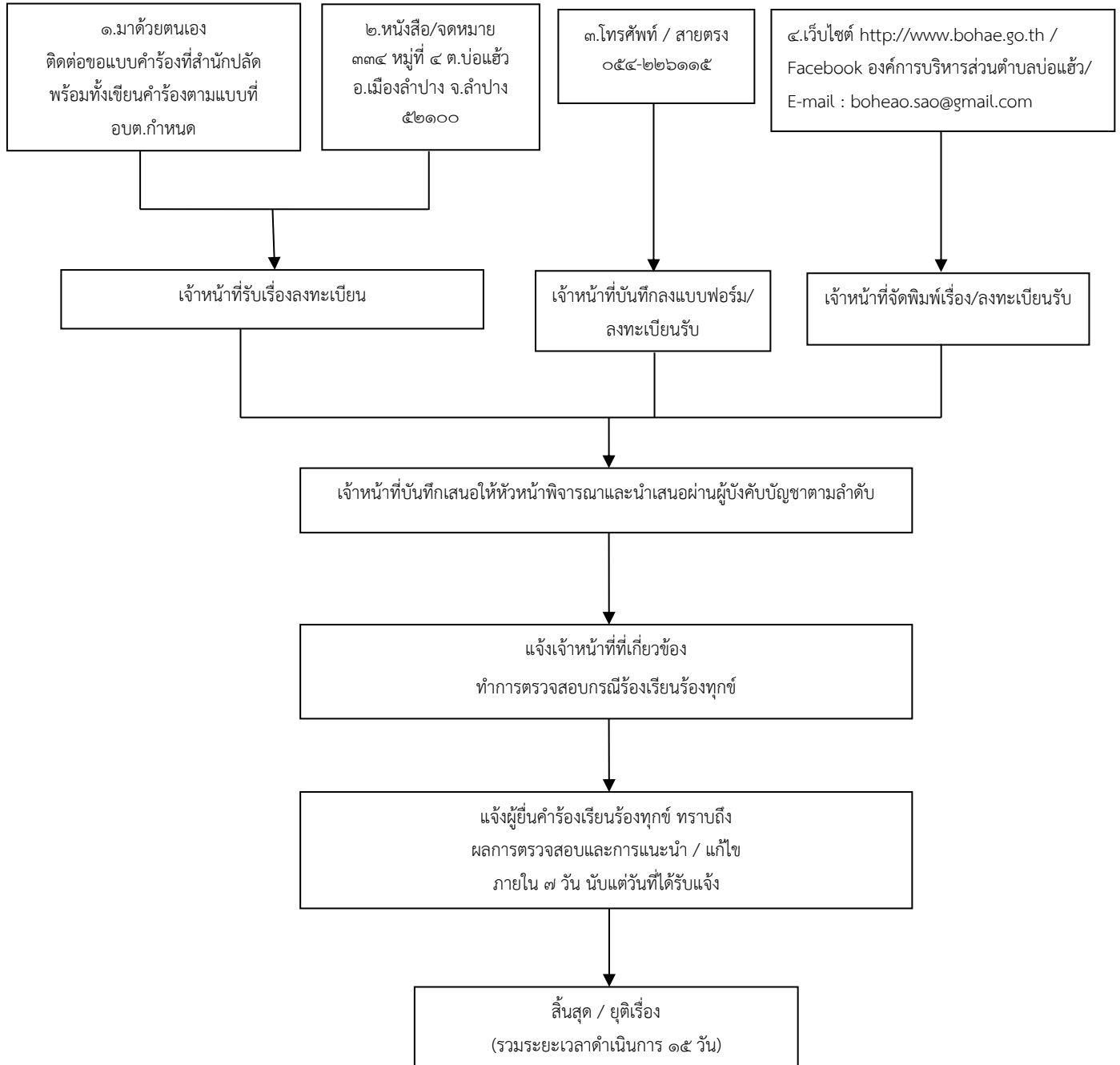
หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน

หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหา หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง



ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๒๒๖๑๑๕ สายตรงนายกฯ : ๐๘๙-๗๕๙๕๓๗๖ สายตรงปลัด อบต. : ๐๘๖-๑๘๒๒๒๔๘ สายตรงรองปลัด อบต. : ๐๙๙-๙๖๙๔๙๔๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ -องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว http://www.bohae.go.th/ -ร้องเรียนผ่านทาง E-mail : boheao.sao@gmail.com -ร้องเรียนผ่านทาง Face book องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์

๑๑.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตประพฤติมิชอบ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๔.๑ รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว ทราบ

๑๔.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน และนำมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์/E-mail/Facebook ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว ตำบลบ่อแฮ้ว
อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว

ตามที่ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....

สัญชาติ.....ที่อยู่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

มีความประสงค์จะร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว.....

ตำแหน่ง..... ระบุรายละเอียดที่จะร้องเรียนฯ

1. เหตุการณ์/พฤติกรรมที่ต้องการร้องเรียน.....

.....

2. วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์.....

3. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) แนบพร้อมเอกสารฉบับนี้ เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ

พยานบุคคล เป็นต้น

4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว

.....
.....

(ลงชื่อ).....
(.....)
ตำแหน่ง.....

ความเห็นของนายองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว

.....
.....

(ลงชื่อ).....
(.....)
นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว