



แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านธาตุ
อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

โทร ๐๔๒-๑๔๖๐๙๕
www.banthatlocal.go.th

คำนำ

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลบ้านธาตุ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีความโปร่งใส รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการที่สม่ำเสมอ จึงจำเป็นจะต้องมีการกำหนดขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ
สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลบ้านธาตุ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักเกณฑ์และเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๒
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
ภาคผนวก	
วิธีการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	๗
แบบคำร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)	๘
แบบคำร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ทางโทรศัพท์)	๑๐
แบบแจ้งการรับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๒
แบบแจ้งการรับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๓

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และความเป็นอยู่ที่ดีแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอ

เทศบาลตำบลบ้านธาตุ จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลบ้านธาตุ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำแนวทางการปฏิบัติการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านธาตุ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลบ้านธาตุ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อเสริมสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลบ้านธาตุทราบกระบวนการปฏิบัติงาน

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการกับข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เป็นผู้รับผิดชอบ

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑.๑ ใช้อยู่คำเบื้องต้น และใช้ขอความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- ๒) ช่วงเวลาที่กระทำความผิด
- ๓) ขอเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ขอเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือ สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๒ ขอร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ เป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ หรือการทุจริตของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านธาตุ

๑.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เขาลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

๒. ช่องทางการร้องเรียน

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านธาตุ สำนักงานปลัด ตำบลบ้านธาตุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๕๐

๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [http:// www.banthatlocal.go.th](http://www.banthatlocal.go.th) หรือ เฟซบุ๊ก ทต.บ้านธาตุ

๓) ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์สำนักงาน โทร ๐-๔๒๑๔-๖๐๙๕, ๐-๔๒๒๑-๙๐๒๗

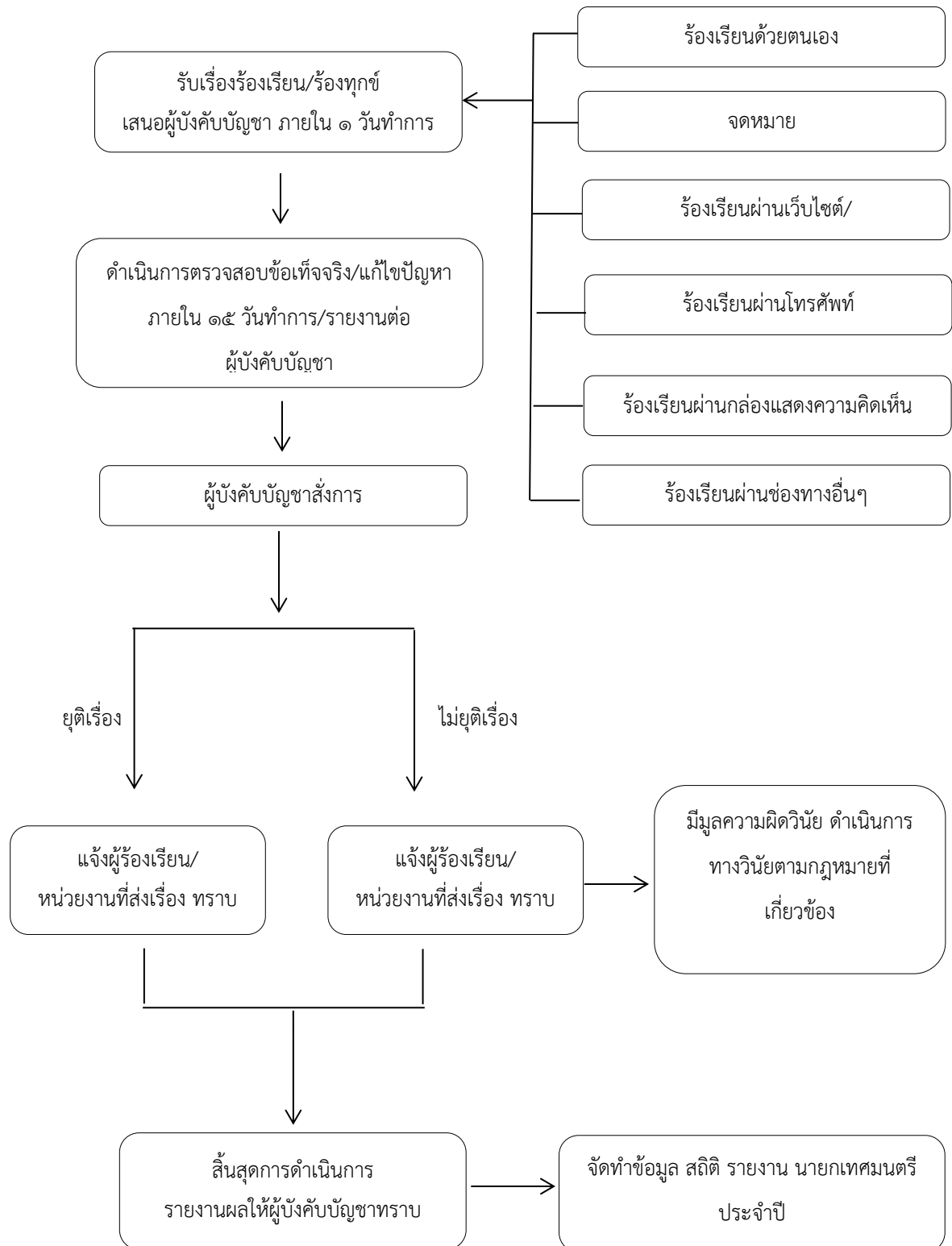
๔) ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง เทศบาลตำบลบ้านธาตุ ตำบลบ้านธาตุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๕๐

๕) ร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น

๖) ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดอุดรธานี ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือหน่วยงานภายนอกอื่นใด เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาค หรือสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดอุดรธานี (กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณ)

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาดำเนินการ



บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กระบวนการขั้นตอนวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านธาตุ มีขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ ดังนี้

๑) เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นกรณีที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นจัดส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน พิจารณาว่าเป็นบัตรสนเท่ห์หรือไม่ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น โดยถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๔๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ โดยให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวสรุปข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควรโดยไม่ชักช้า เช่น การมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๒) ให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเมื่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ได้ส่งการประการใดตาม (๑) ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งต่อเรื่องทราบเบื้องต้น ถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อหมายเลขโทรศัพท์ ของเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้วย โดยให้ดำเนินการในกรณีนี้ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

๓) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นใดตามประเด็นร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน หรือดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายเวลาต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบ เพื่อพิจารณาสั่งการ ซึ่งผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอาจอนุญาตให้ขยายเวลาได้อีกตามความเหมาะสมแต่ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๔) เมื่อคณะกรรมการหรือคณะทำงานได้ดำเนินการตาม (๓.) แล้วเสร็จแล้ว ให้เสนอผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการดำเนินการ ความเห็นของคณะกรรมการ พร้อมด้วยเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หากเป็นกรณีที่มอบหมายให้แก้ไขปัญหาให้รายงานผลการแก้ไขปัญหาพร้อมด้วยปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี)

เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับรายงานผลจากคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานตรวจสอบรายงานผลดังกล่าว พร้อมด้วยความเห็นประกอบการพิจารณาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา กรณีหากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลเป็นการกระทำผิดวินัย ต้องพิจารณาดำเนินการทางวินัย กรณีลูกจ้างให้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย

ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ รวมทั้งกฎหมาย กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติอื่นใดที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี หากไม่มีมูลเป็นการกระทำผิดวินัยก็ให้ยุติเรื่อง

๕) เมื่อได้ดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนพร้อมทั้งมีการพิจารณาสั่งการเป็นที่ยุติแล้ว ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องมาทราบต่อไป โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วัน	
๒. จดหมาย	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วัน	
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วัน	
๔. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วัน	
๕. ร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วัน	
๖. ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วัน	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ ผู้ร้องเรียน พฤติการณ์เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ การร้องเรียนทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกรายละเอียดข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

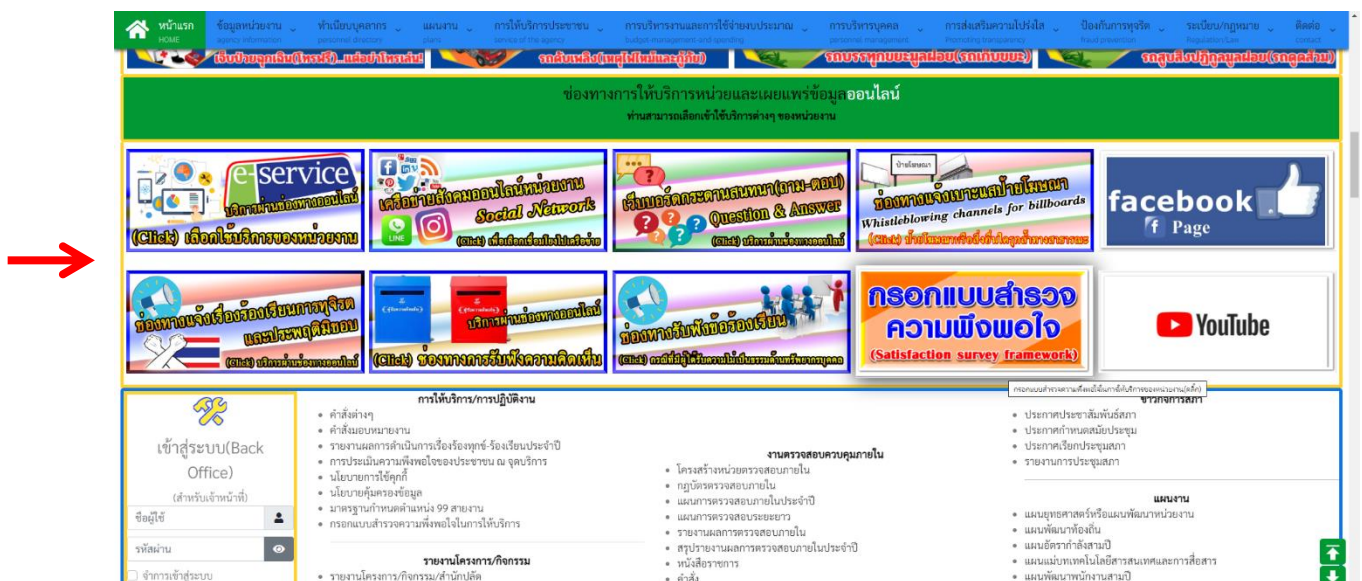
ภาคผนวก

วิธีการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบ้านธาตุ

๑. เข้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านธาตุ www.banthatlocal.go.th



๒. เข้าสู่เมนูงานบริการ เลือกเมนูรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน



เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านธาตุ

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

มีความประสงค์ร้องเรียน ดังนี้.

[illegible]

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดี
 รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/
 ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด
- ๕) จำนวน.....ชุด
- ๖) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

งานที่รับผิดชอบ ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง.....	เรียน ปลัดเทศบาลตำบลบ้านธาตุ ความเห็น..... ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล
หัวหน้างานที่รับผิดชอบ ความเห็น..... ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด	เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านธาตุ ข้อสั่งการ..... ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลบ้านธาตุ

แบบคำร้องเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ทางโทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านธาตุ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้นำยกเทศมนตรีตำบลบ้านธาตุ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ร้องเรียน ดังนี้.....

[illegible]

.

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่..... เวลา.....

งานที่รับผิดชอบ ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง.....	เรียน ปลัดเทศบาลตำบลบ้านธาตุ ความเห็น..... ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล
หัวหน้างานที่รับผิดชอบ ความเห็น..... ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด	เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านธาตุ ข้อสั่งการ..... ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลบ้านธาตุ

แบบแจ้งการรับเรื่องคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ อด ๗๖๙๐๑/.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านธาตุ
สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านธาตุ
อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน.....

ตามที่ท่านได้แจ้งร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านธาตุ โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น เทศบาลตำบลบ้านธาตุ
ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....
แล้ว และเทศบาลตำบลบ้านธาตุ ได้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านแล้วปรากฏว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านธาตุ และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() ไม่เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านธาตุ และได้ส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว
โดยท่านสามารถติดต่อหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านธาตุ

สำนักงานปลัดเทศบาล
งานนิติการ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร ๐๔๒ - ๑๔๖๐๙๕
โทรสาร ๐๔๒ - ๑๔๖๐๙๕

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ อด ๗๖๙๐๑/.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านธาตุ
สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านธาตุ
อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เรียน.....

อ้างถึง.....

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านธาตุ ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านที่ได้แจ้งไว้
ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านธาตุ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้นเทศบาลตำบลบ้านธาตุ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว
ได้ผลสรุปว่า
.....
.....
.....ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้ท่านแจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานใหม่มายังศูนย์
รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านธาตุ เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านธาตุ

สำนักงานปลัดเทศบาล
งานนิติการ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร ๐๔๒ - ๑๔๖๐๙๕
โทรสาร ๐๔๒ - ๑๔๖๐๙๕