



คู่มือปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ  
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

โทร ๐-๓๒๕๙-๘๑๗๘ / โทรสาร ๐-๓๒๕๙-๘๑๖๗

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

# คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องการร้องเรียนการทุจริต ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ

# สารบัญ

	เรื่อง	หน้า
คำนำ		(ก)
สารบัญ		(ข)
บทที่ 1 บทนำ 1		๑
หลักการและเหตุผล		๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ		๑
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		๑
ขอบเขต		๒
เรื่องร้องเรียนทั่วไป		๒
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต		๒
สถานที่ตั้ง		๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ		๓
บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน		๔
คำจำกัดความ		๔
ช่องทางการร้องเรียน		๕
บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		๖
บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		๗
ภาคผนวก		๘
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)		๙
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)		๑๐
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน 1)		๑๑
แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน 2)		๑๒
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์		๑๓

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### 2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### 3. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเพชรบุรี และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชน

#### 4. ขอบเขต

##### ๔.1 กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- 1) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
  - ๓) แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
  - ๔) ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
  - ๕) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
    - (๑) กรณีขอร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่จะขอรับบริการถือว่ายุติ
    - (๒) กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๓ วัน
    - (๓) กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๓ วัน
    - (๔) กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ โทรศัพท์ ๐-๓๒๕๙-๘๑๗๘ / โทรสาร ๐-๓๒๕๙-๘๑๖๗ เว็บไซต์ [www.nongplab.go.th](http://www.nongplab.go.th)

##### ๔.2 กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต

- ๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
  - ๓) แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
    - (๑) กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่จะขอรับบริการถือว่ายุติ
    - (๒) กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๓ วัน
    - (๓) กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ โทรศัพท์ ๐-๓๒๕๙-๘๑๗๘ / โทรสาร ๐-๓๒๕๙-๘๑๖๗ เว็บไซต์ [www.nongplab.go.th](http://www.nongplab.go.th)

## 5. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองพลับ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โทรศัพท์ ๐-๓๒๕๕-๘๑๗๘/ โทรสาร ๐-๓๒๕๕-๘๑๖๗ เว็บไซต์ [www.nongplab.go.th](http://www.nongplab.go.th)

## 6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ 2

# ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

### ๑. คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ/ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/ เอกชน/ หรือบุคคล/ นิติบุคคล

**หน่วยงานของรัฐ** หมายถึง กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

**เจ้าหน้าที่ของรัฐ** หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

**บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ** หมายถึง ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลหนองพลับ

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียน มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้ ได้แก่ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

**เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป** หมายถึง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

**เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง** หมายถึง เรื่องร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

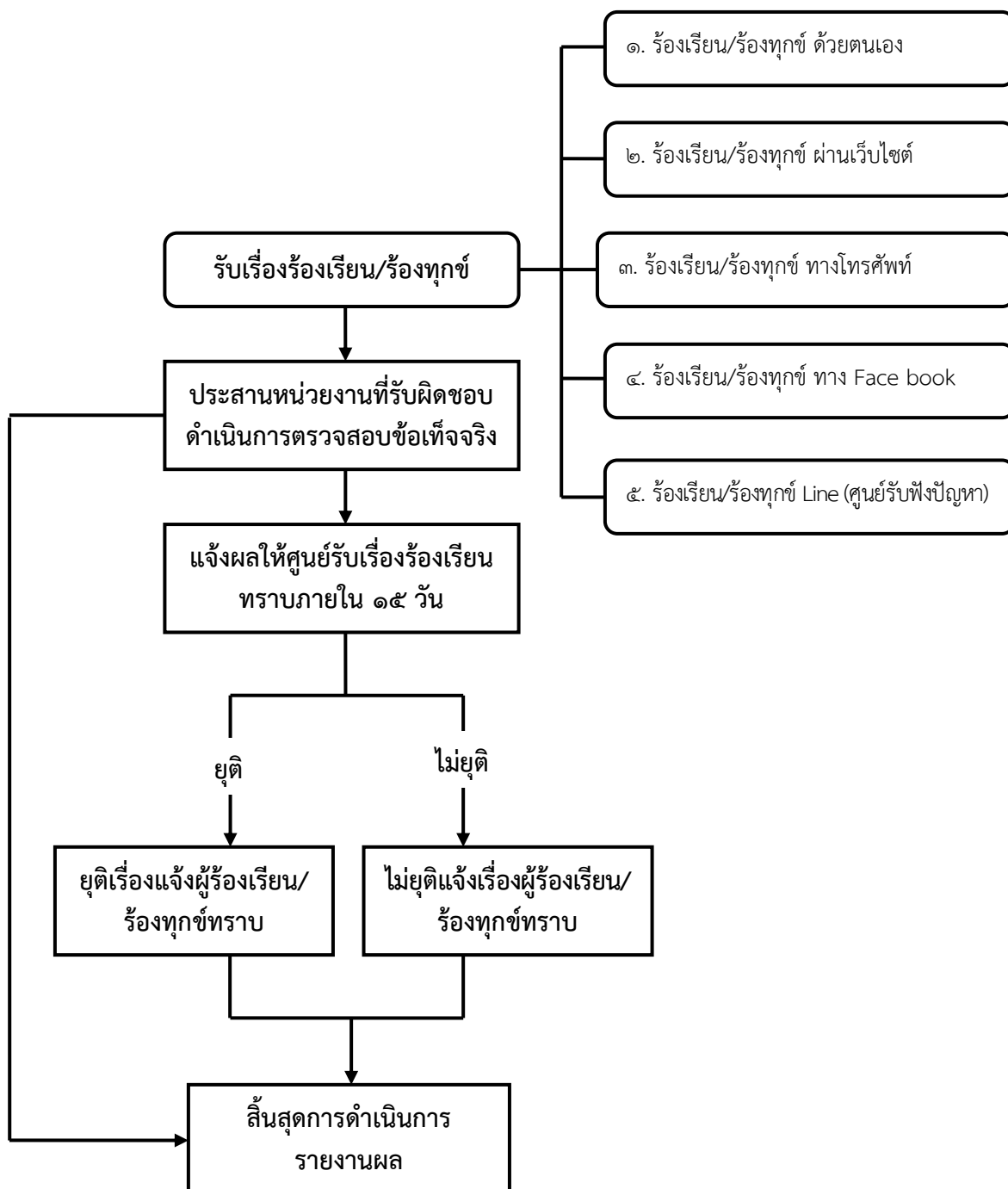
## ๒. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 1) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านหน้าเว็บไซต์ [www.nongplab.go.th](http://www.nongplab.go.th)
- 2) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้/ กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 3) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 4) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 5) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- 6) โทรศัพท์ ๐-๓๒๕๙-๘๑๗๘/โทรสาร ๐-๓๒๕๙-๘๑๖๗
- 7) ข้าราชการสื่อสิ่งพิมพ์
- 8) Email ของหน่วยงาน
- 9) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)
- 10) ร้องเรียนทาง Face book



### บทที่ 3

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



# บทที่ 4

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- 1.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๑.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ <a href="http://www.nongplab.go.th">www.nongplab.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๒๕๙-๘๑๗๘/ โทรสาร ๐-๓๒๕๙-๘๑๖๗	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	-
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	-

ภาคผนวก

## แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....  
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทาง  
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน.....ฉบับ
- ๒) ..... จำนวน.....ฉบับ
- ๓) ..... จำนวน.....ฉบับ
- ๔) ..... จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....  
(.....)  
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

## แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)



ที่ พบ ๗๕๙๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ  
ตำบลหนองพลับ อำเภอเมืองเพชรบุรี  
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน .....

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ  
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า  
หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตหรือเป็นเท็จอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ พบ ๗๕๙๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ  
ตำบลหนองพลับ อำเภอเมืองเพชรบุรี  
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....(แจ้งผลการตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์).....

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ .....ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายณที เพ็งพิณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ

สำนักงานปลัดฯ

งานกฎหมายและคดี (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

โทรศัพท์ ๐-๓๒๕๙-๘๑๗๘

โทรสาร ๐-๓๒๕๙-๘๑๖๗

www.nongplab.go.th

## แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ พบ ๗๕๙๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ  
ตำบลหนองพลับ อำเภอเมืองเพชรบุรี  
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....(แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์).....

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ที่ พบ ๗๕๙๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. .... จำนวน.....ฉบับ  
๒. .... จำนวน.....ฉบับ  
๓. .... จำนวน.....ฉบับ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการ  
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย สรุปว่า.....

.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน  
ประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายหนที เพ็งพิณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ

สำนักงานปลัดฯ

งานกฎหมายและคดี (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

โทรศัพท์ ๐-๓๒๕๕๙-๘๑๗๘

โทรสาร ๐-๓๒๕๕๙-๘๑๖๗

www.nongplab.go.th

## การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ



### ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

1. เข้าเว็บไซต์ [https:// www.nongplab.go.th](https://www.nongplab.go.th)
2. เลือกเมนูหลัก
3. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูร้องทุกข์
4. พิมพ์รายละเอียดหรือข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์
5. ช่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
6. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน 13 (หลัก)
7. กรอกช่องโทรศัพท์
8. ใส่อีเมลล์
๘. กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

**หมายเหตุ** หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล