



คู่มือปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย
เรื่อง การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย

โทรศัพท์ ๐๕๕-๐๑๙-๖๑๑

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย เรื่อง การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนผ่านส่วนราชการที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและนโยบายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัยให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ พร้อมทั้งประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีประสิทธิภาพการให้บริการสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ภาคผนวก	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย เรื่อง การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนจังหวัด สุโขทัย ขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

- ๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องร้องเรียนให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๓) เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสุโขทัย ทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการ
- ๔) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ขออนุมัติ/อนุญาต / ร้องเรียน
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดำเนินการด้วยความรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้ขอรับบริการ
 - กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขอข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่อง ที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

/ กรณี...

- กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต /ข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกลับ หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย โทร. ๐๕๕-๐๑๙๖๑๑

๒) กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย โทร. ๐๕๕-๐๑๙๖๑๑

๔. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย เลขที่ ๕๕๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านกล้วย อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๗. การบันทึกข้อร้องเรียน

๗.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

./๗.๒ ทุกช่อง...

๗.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๘. การประสานหน่วยงานเพื่อปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๘.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานส่วนราชการผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๘.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการล่าช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การส่วนจังหวัดสุโขทัย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๘.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังส่วนราชการที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๙. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อฝ่ายนิติการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๑ ให้รายงานและสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

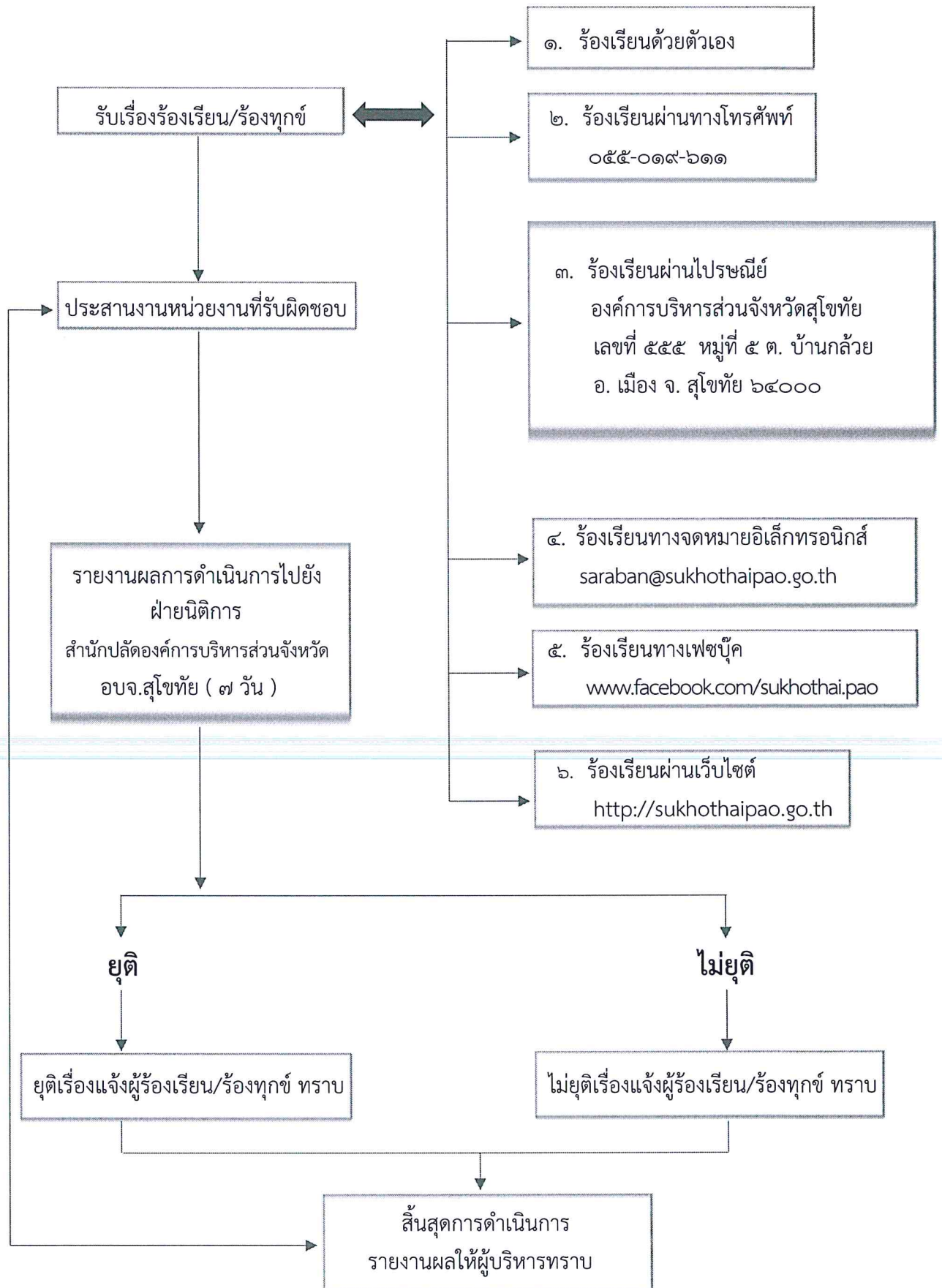
คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย - หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/บุคคล/นิติบุคคล * หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานใดในลักษณะเดียวกัน ** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่มีใช้หน่วยงานของรัฐ - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ
ผู้มีส่วนได้เสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินกิจการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อยังส่วนราชการ รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง	ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก

./เจ้าหน้าที่...

เจ้าหน้าที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน		แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ ๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการ ของหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสีย ๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
คำร้องเรียน	หมายถึง	คำ หรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์ม ที่ส่วนราชการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือ ระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือ มีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทา ความเดือดร้อนจากการดำเนินคดี
ช่องทางการร้องเรียน	ได้แก่	๑. ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองหรือ ผู้รับมอบอำนาจโดยตรงที่องค์การบริหารส่วน จังหวัดสุโขทัย ในวันและเวลาราชการ ๒. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๕-๐๑๙๖๑๑ ๓. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด สุโขทัย เลขที่ ๕๕๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านกล้วย อำเภอมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ๖๔๐๐๐ ๔. รับเรื่องร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) saraban@sukhothaipao.go.th ๕. ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก https://www.facebook.com/sukhothai.pao ๖. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วน จังหวัดสุโขทัย หัวข้อ “รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต http://sukhothaipao.go.th

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายงานส่วนราชการที่รับผิดชอบ
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของส่วนราชการทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานแก้ไข ข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๓-๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๐๑๙-๖๑๑	ทุกวัน	ภายใน ๓-๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย เลขที่ ๕๕๕ หมู่ที่ ๕ ต. บ้านกล้วย อ. เมือง จ. สุโขทัย ๖๔๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๓-๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ saraban@sukhothaipao.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๓-๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก www.facebook.com/sukhothai.pao	ทุกวัน	ภายใน ๓-๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://sukhothaipao.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๓-๕ วันทำการ	-

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย
ตำบลบ้านกล้วย อำเภอมืองสุโขทัย
จังหวัดสุโขทัย ๖๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอความแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน ๒)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย
ตำบลบ้านกล้วย อำเภอเมืองสุโขทัย
จังหวัดสุโขทัย ๖๔๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว
ว่าหากคำร้องที่ไม่สุจริตอาจจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน

(แบบตอบข้อร้องเรียน)

ที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย
ตำบลบ้านกล้วย อำเภอเมืองสุโขทัย
จังหวัดสุโขทัย ๖๔๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน.....

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

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านแล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่.....ลงวันที่.....
และองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า
() เป็นเรื่องที่ต้อง้องการการบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย และได้มอบหมายให้

เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ต้อง้องการการบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงาน
ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผล
การพิจารณาโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการ
ตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

(แบบตอบข้อร้องเรียน)

ที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย
ตำบลบ้านกล้วย อำเภอเมืองสุโขทัย
จังหวัดสุโขทัย ๖๔๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้ง
คัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย