



# คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป  
ร้องเรียน เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เทศบาลเมืองอ่างศิลา  
โทร. ๐-๓๘๑๔-๒๑๐๐ ถึง ๔  
โทรสาร. ๐-๓๘๑๔-๒๑๐๕  
[www.angsilacity.go.th](http://www.angsilacity.go.th)

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลเมืองอ่างศิลาจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
เทศบาลเมืองอ่างศิลา

## สารบัญ

| เรื่อง                                                 | หน้า |
|--------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                   | ก    |
| สารบัญ                                                 | ข    |
| บทที่ ๑ บทนำ                                           | ๑    |
| หลักการและเหตุผล                                       | ๑    |
| วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ                             | ๑    |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองอ่างศิลา   | ๑    |
| ขอบเขต                                                 | ๒    |
| ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป                           | ๒    |
| ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง          | ๒    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                   | ๓    |
| บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน            | ๔    |
| คำจำกัดความ                                            | ๔    |
| ช่องทางการร้องเรียน                                    | ๔    |
| บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๕    |
| บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                           | ๖    |
| ประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน                | ๗    |
| การติดตามข้อร้องเรียน                                  | ๗    |
| แบบรายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน                    | ๗    |
| ภาคผนวก                                                |      |
| แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์                               |      |
| แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์      |      |

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากเพียงใด ซึ่งต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหา และฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้อยู่ร่วมกันในสังคมชุมชนได้อย่างสงบสุข สร้างความเจริญเติบโตอย่างมั่นคง

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ได้รับผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เทศบาลเมืองอ่างศิลาจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ไม่ให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอ่างศิลาใช้เป็นแนวทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลเมืองอ่างศิลา มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารที่มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลเมืองอ่างศิลาทราบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. ขอบเขต

#### ๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๓.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ขอรับบริการ
- ๓.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๓.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรัชญากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๓.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ
- ๓.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ผู้ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองอ่างศิลาจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลเมืองอ่างศิลา โทรศัพท์ ๐-๓๘๑๔-๒๑๐๐ ถึง ๔

#### ๓.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๓.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการรับบริการ
- ๓.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๓.๒.๓ แยกประเภทงานเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างส่งต่อไปให้ผู้อำนวยการกองคลังหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

กรณีข้อร้องเรียน

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลเมืองอ่างศิลา จะรับข้อร้องเรียนกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและจะดำเนินการเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับกองคลังหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลเมืองอ่างศิลา โทรศัพท์ ๐-๓๘๑๔-๒๑๐๐ ถึง ๔

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลเมืองอ่างศิลา ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลเมืองอ่างศิลา เลขที่ ๙๐/๓๓๘ หมู่ ๓ ถนนเสม็ด-อ่างศิลา ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐ เป็นหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดให้บริการ วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา

**การดำเนินการข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน ต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการ วิธีการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินการ

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ

๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

๒) ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

#### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง : ณ เคาเตอร์ประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

๒. ไปรษณีย์ปกติ/จดหมาย/บัตรสนเท่ห์ : เทศบาลเมืองอ่างศิลา เลขที่ ๙๐/๓๓๘ หมู่ ๓

ถนนเสม็ด-อ่างศิลา ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐

๓. โทรศัพท์ : ๐-๓๘๑๔-๒๑๐๐ ถึง ๔ โทรสาร : ๐-๓๘๑๔-๒๑๐๕

๔. ผู้รับฟังความคิดเห็น : หน้าเทศบาลเมืองอ่างศิลา

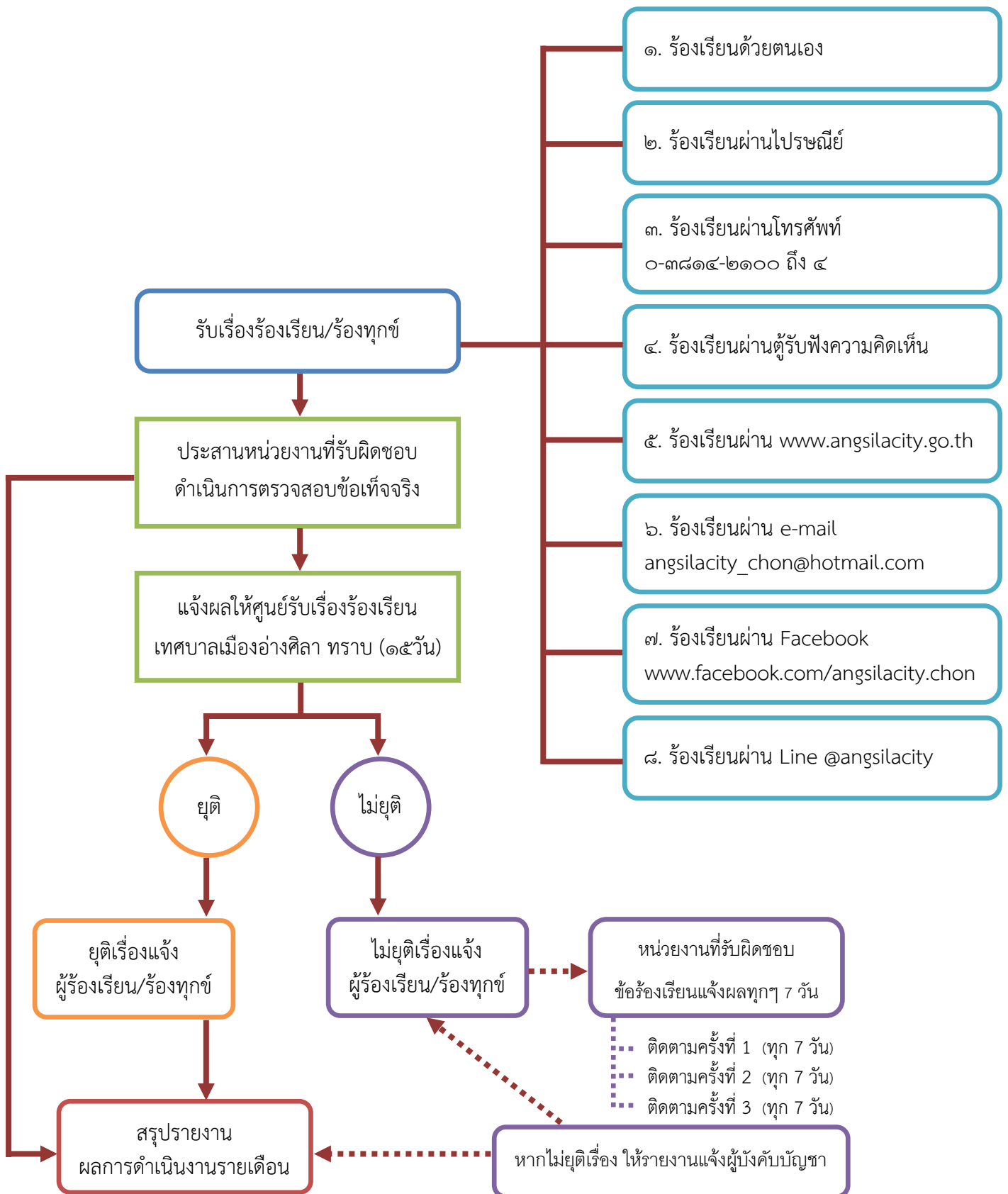
๕. เว็บไซต์ : [www.angsilacity.go.th](http://www.angsilacity.go.th)

๖. e-mail ของหน่วยงาน : [angsilacity\\_chon@hotmail.com](mailto:angsilacity_chon@hotmail.com)

๗. Facebook ของหน่วยงาน : [www.facebook.com/angsilacity.chonburi](https://www.facebook.com/angsilacity.chonburi)

๘. Application Line : @angsilacity

บทที่ ๓  
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔  
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองอ่างศิลา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                           | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ                                                                                                                        |
|-----------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง                | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    | - จะดำเนินการส่งต่อให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบทันที กรณีข้อร้องเรียนที่เร่งด่วนส่งผลกระทบต่อความเสียหายของบุคคลหรือประชาชนโดยรวม |
| ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์             | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    |                                                                                                                                 |
| ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์             | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    |                                                                                                                                 |
| ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    |                                                                                                                                 |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์             | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    |                                                                                                                                 |
| ร้องเรียนผ่าน e-mail              | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    | - กรณีไม่เร่งด่วนจะประสานส่งต่อเรื่องร้องเรียน ในวัน เวลาราชการ                                                                 |
| ร้องเรียนผ่าน Facebook            | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    |                                                                                                                                 |
| ร้องเรียนผ่าน Line                | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    |                                                                                                                                 |

## ประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒) ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## การติดตามข้อร้องเรียน

๑) ภายใน ๑๕ วัน

๒) ติดตามความคืบหน้าทุก ๗ วัน (จำนวน ๓ ครั้ง)

๓) หากไม่ยุติเรื่อง หน่วยงานที่รับผิดชอบ จะต้องรายงานผู้บริหารทราบทันที

## แบบรายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน

๑) สรุปรายงานผลทุกเดือน

๒) สรุปรายงานผลประจำปี

ภาคผนวก

เรียน

- เพื่อโปรดทราบ

- ☐ ดำเนินการตรวจสอบ/ชี้แจงข้อเท็จจริงภายใน 3 วัน
- ☐ สอบสวนทางลับและรายงานผล
- ☐ รับทราบ และดำเนินการตามที่เห็นสมควร
- ☐ ดำเนินการและรายงานผลให้ทราบภายใน 3 วัน
- ☐ อื่นๆระบุ.....



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
วันที่.....เวลา.....น.  
เลขที่รับบริการ.....  
ผู้รับเรื่อง.....

### แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองอ่างศิลา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลเมืองอ่างศิลา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบ  
ข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี และได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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

(กรุณาเขียนแผนที่ด้านหลัง) →

กรุณา แจ้างระบุมแผนทีโดยส้งเขป ทีให้ดำเนนการแก้ไขปัญหำข้อร้องเรียน

หมายเหตุ (อื่นๆเพิ่มเติมประกอบแผนที่)