

คู่มือ
ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน



งานกฎหมายและคดี
สำนักปลัด
เทศบาลตำบลสะแก
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

“ยุติธรรม โปร่งใส ใส่ใจประชาชน”

คำนำ

เทศบาลตำบลสะแก มีภารกิจหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของประชาชน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ จึงเป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลสะแกที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือ แก้ไข และบรรเทาปัญหาต่างๆในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับความรู้และความเข้าใจในหลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน ถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย จึงได้จัดทำคู่มือร้องเรียน ร้องทุกข์สำหรับประชาชนเล่มนี้ขึ้น

ในการนี้ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับประชาชนเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของรัฐและประชาชนตำบลสะแกในการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป

งานกฎหมายและคดี
สำนักปลัดเทศบาลตำบลสะแก
มีนาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ความหมาย การร้องเรียน ร้องทุกข์	๑
๔. ลักษณะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๕. วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
๖. หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๔
๗. ขั้นตอนการดำเนินงานการร้องเรียน ร้องทุกข์	๔
๘. หนังสือร้องเรียน	๗
๙. หนังสือร้องทุกข์	๙
๑๐. ตัวอย่างหนังสือร้องเรียน	๑๑
๑๑. ตัวอย่างหนังสือร้องทุกข์	๑๒
๑๒. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๓
ภาคผนวก	

บทนำ

การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อ ประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบเป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือ ไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานต่างๆเพิ่มขึ้น

เทศบาลตำบลสะแก ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลสะแก จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” และแต่งตั้ง “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานร้องเรียน ร้องทุกข์” โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง ให้บริการข้อมูลและปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน ให้เป็นไปในเชิงรุก มากกว่าเชิงรับ มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง เพื่อให้บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม ขจัดปัญหาความเดือดร้อน ตอบสนองความต้องการของประชาชน และให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย อย่างเท่าเทียมกัน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในหลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. การร้องเรียน ร้องทุกข์ จะได้ถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย
๓. เพื่อให้การปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม ขจัดปัญหาความเดือดร้อน ตอบสนองความต้องการของประชาชน และให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน

ความหมาย การร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ความหมายของการร้องเรียน ร้องทุกข์
 - ๑.๑ ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของ คำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้
 - “ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว
 - “ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ
 - ๑.๒ คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน (๒๕๕๓: ๑-๒) ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ
 - (๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม
 - (๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

สรุป “การร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ลักษณะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียน กล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียน ในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป **ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที**

๒. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่อง และจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ ชั้นหนึ่งก่อนซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณี เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ จะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๓. เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ หลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตาม คำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไป ตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะแจ้งเตือนตาม ระยะเวลาที่ระเบียบและกฎหมายกำหนด

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการ วินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้ สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

- (๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา
- (๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- (๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์ คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- (๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ ร้องทุกข์
- (๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ Internet ไปรษณีย์ โทรศัพท์ ติดต่อด้วยตนเอง กล่องรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และจากหน่วยงานอื่น

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ สำนักงาน ก.พ. (๒๕๔๑: ๒๐-๒๑) กล่าวถึง วิธีการยื่นคำร้องเรียน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐไว้ ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที

(๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการ การแก้ไข ปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุดแจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนถ้ามีเอกสาร หรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปได้โดยรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงานของรัฐนั้น

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติวิธีการยื่นเรื่องราร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๒๒ การยื่นเรื่องราร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราร้องทุกข์ได้ ดังนี้

(๑) ยื่นเรื่องราร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องราร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

หน่วยงานดำเนินการ

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” สำนักปลัด เทศบาลตำบลสะแก โดย “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์”

หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากหน่วยงานอื่น “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” โดย “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์” จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการต่อไป

๒. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทาง Internet ไปรษณีย์ โทรศัพท์ ติดต่อด้วยตนเอง กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” โดย “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์” จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนการดำเนินงานการร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” เทศบาลตำบลสะแก โดย “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์” จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตรวจสอบความถูกต้อง วินิจฉัยข้อเท็จจริง เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป (อยู่ในอำนาจหรือไม่)

๒. “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์” แจ้งการรับหรือไม่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นหนังสือ ให้ผู้ร้องรับทราบ (ภายใน ๗ วัน) นับแต่วันลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๓. การสั่งการ

นายกเทศมนตรีตำบลสะแก มีคำสั่ง มอบหมาย “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์” ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายตามวิธีการ ขั้นตอน ตามระเบียบและกฎหมายกำหนด ตรวจสอบ/สอบสวน และ สดับตรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัย และอื่นๆ ตามแต่กรณี

๔. การรายงาน/สรุปผล

ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ตามแต่กรณี ให้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินการนั้นให้ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นได้รับทราบ และแจ้งสรุปผลการดำเนินการ เป็นหนังสือ ให้ผู้ร้องรับทราบ (ภายใน ๗ วัน) นับแต่วันรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นได้รับทราบ

แผนผัง
ขั้นตอนการดำเนินงานการร้องเรียน ร้องทุกข์

ผู้ร้องยื่นคำร้อง



→ ผ่านช่องทาง

๑. ติดต่อด้วยตนเอง
๒. ทางไปรษณีย์
๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๔. โทรศัพท์ ๐๔๔ ๑๑๙ ๙๙๘๕
มือถือ ๐๘๓ ๓๘๖ ๐๗๙๑
๕. เว็บไซต์ www.sakae.go.th
๖. E-mail : ๒๓๑๑๑๐๙@dla.go.th
๗. จากหน่วยงานอื่น



ลงทะเบียนรับเรื่อง
ร้องเรียน ร้องทุกข์
ตรวจสอบความถูกต้อง
วินิจฉัยข้อเท็จจริง เสนอ
ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
เพื่อพิจารณา
สั่งการต่อไป
(อยู่ในอำนาจหรือไม่)



→ (ไม่อยู่ในอำนาจ)

แจ้งการไม่รับเรื่อง
ร้องเรียน ร้องทุกข์
เป็นหนังสือ ให้ผู้ร้อง
รับทราบ (ภายใน ๗ วัน)



(อยู่ในอำนาจ)

แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์ เป็นหนังสือ ให้ผู้ร้อง
รับทราบ (ภายใน ๗ วัน)





นายกเทศบาลตำบลสะแก มี คำสั่ง มอบหมาย “เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์” ดำเนินการตาม กรณีนั้นๆ



→ (ไม่มีมูล)

รายงานผู้บังคับบัญชาเสนอยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องทราบ



(มีมูล)

“เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์” ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายตามวิธีการ ขั้นตอนตามระเบียบและกฎหมายกำหนด ตามแต่กรณี



(การรายงาน/สรุปผล)

“เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์” ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยตามแต่กรณี ให้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินการนั้นให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นได้รับทราบ และแจ้งสรุปผลการดำเนินการ เป็นหนังสือให้ผู้ร้องรับทราบ (ภายใน ๗ วัน) นับแต่วันรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นได้รับทราบ

หนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศบาลตำบลสะแก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
 อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอร้องเรียน ต่อนายกเทศบาลตำบลสะแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์
 (เรื่อง).....

.....

.....

รายละเอียด

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆมาด้วยพร้อมนี้ คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้องเรียน
(.....)
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์

หนังสือร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศบาลตำบลสะแก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์ ต่อนายกเทศบาลตำบลสะแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์
(เรื่อง).....
.....
.....

รายละเอียด

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

ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆมาด้วยพร้อมนี้ คือ

- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- ๒. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้องทุกข์
(.....)
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์

-ตัวอย่าง-

หนังสือร้องเรียน

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลสะแก

วันที่ ๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสะแก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นางใจดี สีสุข อายุ ๔๐ ปี อยู่บ้านเลขที่ ๖๒ หมู่ที่ ๒
บ้าน ดง ตำบล ดง อำเภอ ดง จังหวัด ดง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๓-๑๑๒-๑๑๒๔

ขอร้องเรียน ต่อนายกเทศมนตรีตำบลสะแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์
(เรื่อง) พนักงานปฏิบัติงานโดยใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ

รายละเอียด นางสงสัย ทำดี ปฏิบัติงานโดยพูดจาไม่สุภาพในการให้บริการแก่ข้าพเจ้าในการ
ที่ข้าพเจ้ามาชำระเงินค่าน้ำประปา จึงขอให้ดำเนินการในเรื่องนี้เป็นการเร่งด่วน

ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆมาด้วยพร้อมนี้ คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ

๒. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ) คลิปเสียง จำนวน ๑ คลิป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ใจดี สีสุข ผู้ร้องเรียน
(นางใจดี สีสุข)

(ลงชื่อ) ควี ศรีภักดี ผู้รับคำร้องเรียน
(นายควี ศรีภักดี)
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์

-ตัวอย่าง-**หนังสือร้องทุกข์**

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลสะแก

วันที่ ๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสะแก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นางใจดี สีสุข อายุ ๔๐ ปี อยู่บ้านเลขที่ ๖๒ หมู่ที่ ๒
บ้าน ดง ตำบล ดง อำเภอ ดง จังหวัด ดง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๓-๑๑๒-๑๑๒๔

ขอร้องทุกข์ ต่อนายกเทศมนตรีตำบลสะแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์
(เรื่อง) ปล่อยน้ำเสียไหลเข้าในบ้าน

รายละเอียด นางสงสัย ทาคี ปล่อยน้ำเสียไหลเข้ามาในบ้านของข้าพเจ้า ก่อให้เกิดความ
เสียหายและมีกลิ่นเหม็นทำให้เป็นอันตรายต่อสุขภาพคนในครอบครัวของข้าพเจ้า จึงขอให้แก้ปัญหาเรื่องนี้เป็นการ
เร่งด่วน

ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆมาด้วยพร้อมนี้ คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ
 ๒. เอกสารอื่น ๆ
- (ระบุ) รูปภาพ จำนวน ๑ ชุด

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ใจดี สีสุข ผู้ร้องทุกข์
(นางใจดี สีสุข)

(ลงชื่อ) ควี ศรีภักดี ผู้รับคำร้องทุกข์
(นายควี ศรีภักดี)
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

(๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้ โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๕) ถ้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือ E-mail ก็ได้

(๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๓. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอดอน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๔. คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดแต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

(๓) เรื่องสำคัญมาก กำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ก็ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

๒. เทคนิคในการเจรจา

(๑) กรณีผู้ร้องทั่วไป

(๑.๑) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจาทักทายให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้องเพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อนจนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้ร้องก่อนว่า อยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อยุติให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ในเบื้องต้นเพื่อติดตามความคืบหน้า และนำผลไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้เห็นว่าเรามีความเอาใจใส่ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(๑.๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใดก็ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาถิ่นนั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่น เป็นกันเอง หากผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอาการรุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๑.๓) สอบถาม และวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใดอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้วและสอบถามเพิ่มเติมว่า ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(๑.๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหาอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

(๒) กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสัยก้าวร้าว อาการรุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจงสภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการดังนี้

(๒.๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(๒.๒) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจากับที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอาการรุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๒.๓) ปลอบโยนผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลดความตึงเครียด บางกรณีอาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจ เพื่อประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้องกับเพื่อให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(๒.๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียดและควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๒.๕) ช่วยกันเจรจ่าเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โน้มน้าวผู้ร้องเนื่องจากบางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(๒.๖) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรง อาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือคำขอปรึกษา หรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(๒.๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้าง ความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๒.๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหา และให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

(๒.๙) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับอาจปล่อยให้เหนื่อยล้าไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่สามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิ ช่วยเหลือค่ารถกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(๒.๑๐) กรณีผู้ร้องชู่ว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลีกรตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๓. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลทันทีและรวดเร็ว

(๑) การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ บางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

(๒) การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน โดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือเพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลา ที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ได้ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอิสระนั้นเนื่องจากองค์กรอิสระต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ โดยอิสระ ดังนั้น ในการพิจารณาส่งเรื่องจึงมักเป็นการส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้นๆ โดยตรงต่อไป(๓) การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งในการดำเนินการนั้นจะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหา โดยในหนังสือจะกำหนดวัน เวลา สถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่งด้วย

๔. วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ช้อยยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หากปรากฏว่า หน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้นมีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อไป แล้วแจ้งความประสงค์ขอทราบผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๒) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

(๒.๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

(๒.๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือน ครั้งที่ ๑

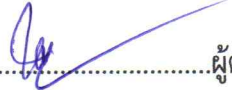
(๒.๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือน ครั้งที่ ๒


(๓) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ช้อยยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหา กลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

(๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ช้อยยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือไปติดตามเรื่องก็จะรายงานว่า อยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น หน่วยงานรายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจเรื่องเรียนอีกต่อไปแต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน ผู้ร้องก็มาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้

(ลงชื่อ).....^N.....ผู้เสนอและจัดทำ
(นายคาวี ศรีภักดี)
นิติกรชำนาญการ

(ลงชื่อ).....^{น.ก.ส.}.....ผู้ตรวจทาน
(นางนภสร ลีห้าน้อย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลสะแก

(ลงชื่อ)..........ผู้ตรวจทาน
(นายทวิ ไปแดน)
รองปลัดเทศบาลตำบลสะแก รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลสะแก

(ลงชื่อ)..........ผู้เห็นชอบ
(นางบรรจง อินทะหอม)
นายกเทศมนตรีตำบลสะแก

ภาคผนวก



คำสั่งเทศบาลตำบลสะแก

ที่ ๑๙๐ /๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลสะแก มีหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะ สอบถาม หรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการในด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนในการให้บริการประชาชนด้วยความยุติธรรมแก่ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน

ในการนี้ จึงขอแต่งตั้ง นายคาวี ศรีภักดี ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ โดย มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. บริการให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือ ด้านกฎหมายแก่ประชาชน
๓. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตรวจสอบความถูกต้อง วินิจฉัยข้อเท็จจริง เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป (อยู่ในอำนาจหรือไม่)
๔. แจ้งการรับหรือไม่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นหนังสือ ให้ผู้ร้องรับทราบ (ภายใน ๗ วัน) นับแต่วันลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๕. ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายตามวิธีการ ขั้นตอน ตามระเบียบและกฎหมายกำหนด ตรวจสอบ/สอบสวน และสดับตรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัย และอื่นๆ ตามแต่กรณี
๖. ดำเนินการเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตามแต่กรณี ให้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินการนั้น ให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นได้รับทราบ และแจ้งสรุปผลการดำเนินการเป็นหนังสือ ให้ผู้ร้องรับทราบ (ภายใน ๗ วัน) นับแต่วันรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นได้รับทราบ
๗. รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณนั้นๆ ให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นได้รับทราบ
๘. หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางบรรจง อินทะหอม)
นายกเทศมนตรีตำบลสะแก

พิมพ์ พ
ทรง อภิวร
ทวน

- คู่คมือ -



ประกาศเทศบาลตำบลสะแก
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน

ตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งเทศบาลตำบลสะแก มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนในกรอบอำนาจหน้าที่ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐมากขึ้น

เทศบาลตำบลสะแก จึงได้จัดทำคู่มือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในหลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ จะได้ถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย และให้การปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม ขจัดปัญหาความเดือดร้อน ตอบสนองความต้องการของประชาชน และให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน จึงประกาศใช้คู่มือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางบรรจง อินทะหอม)
นายกเทศมนตรีตำบลสะแก

พิงก์ พ
บรรจง นภผล
อนันต์

- คู่ควม -



ประกาศเทศบาลตำบลสะแก
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้าง เทศบาลตำบลสะแก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อไม่ให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลสะแก จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสะแก ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาลตำบลสะแก โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง
๒. ทางไปรษณีย์
๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๔. โทรศัพท์ ๐๔๔ ๑๑๙ ๙๘๕
มือถือ ๐๘๓ ๓๘๖ ๐๗๙๑
๕. เว็บไซต์ www.sakae.go.th
๖. E-mail : ๖๓๑๑๑๐๙@dla.go.th
๗. จากหน่วยงานอื่น

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางบรรจง อินทะหอม)
นายกเทศมนตรีตำบลสะแก

พิมพ์ น

มรภจ ๑๖๓ ๙๙

กนก



ประกาศเทศบาลตำบลสะแก
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้าง เทศบาลตำบลสะแก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อไม่ให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลสะแก จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสะแก ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาลตำบลสะแก โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง
๒. ทางไปรษณีย์
๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๔. โทรศัพท์ ๐๔๔ ๑๑๙ ๙๘๕
มือถือ ๐๘๓ ๓๘๖ ๐๗๙๑
๕. เว็บไซต์ www.sakae.go.th
๖. E-mail : ๖๓๑๑๑๐๙@dla.go.th
๗. จากหน่วยงานอื่น

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริต ทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางบรรจง อินทะหอม)
นายกเทศมนตรีตำบลสะแก



ประกาศเทศบาลตำบลสะแก
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน

ตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งเทศบาลตำบลสะแก มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนในกรอบอำนาจหน้าที่ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐมากขึ้น

เทศบาลตำบลสะแก จึงได้จัดทำคู่มือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในหลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ จะได้ถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย และให้การปฏิบัติงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม ขจัดปัญหาความเดือดร้อน ตอบสนองความต้องการของประชาชน และให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน จึงประกาศใช้คู่มือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางบรรจง อินทะหอม)

นายกเทศมนตรีตำบลสะแก

- คณิตศาสตร์ -



ที่ บร ๕๗๘๐๑/ว ๓๕

สำนักงานเทศบาลตำบลสะแก
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์คู่มือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาคู่มือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน จำนวน ๑ เล่ม

ด้วย เทศบาลตำบลสะแก ได้ดำเนินการจัดทำและประกาศใช้คู่มือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน เป็นที่เรียบร้อยแล้ว นั้น

ในการนี้ เทศบาลตำบลสะแก จึงขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์คู่มือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน ให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านของท่านได้รับทราบ เพื่อถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน ถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางบรรจง อินทะหอม)
นายกเทศมนตรีตำบลสะแก

- ๑. 1
- ๑. 2
- ๑. 3 จันทโรทัย ๑๗/๒๕๖๖
- ๑. 4
- ๑. 5
- ๑. 6
- ๑. 7
- ๑. 8
- ๑. 9
- ๑. 10
- ๑. 11
- ๑. 12
- ๑. 13

งานนิติการ
สำนักปลัด เทศบาลตำบลสะแก
โทร. ๐-๔๔-๑๑๙๙๘๘๕

- สำนักคู่มือ -



ที่ บร ๕๗๘๐๑/ว๓๕

สำนักงานเทศบาลตำบลสะแก
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์คู่มือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน

เรียน กำนันตำบลสะแก / ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาคู่มือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน จำนวน ๑ เล่ม

ด้วย เทศบาลตำบลสะแก ได้ดำเนินการจัดทำและประกาศใช้คู่มือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน เป็นที่เรียบร้อยแล้ว นั้น

ในการนี้ เทศบาลตำบลสะแก จึงขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์คู่มือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน ให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านของท่านได้รับทราบ เพื่อถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน ถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

๒๖

(นางบรรจง อินทะหอม)
นายกเทศมนตรีตำบลสะแก

งานนิติการ
สำนักปลัด เทศบาลตำบลสะแก
โทร. ๐-๔๔-๑๑๙๙๘๘๕

พิมพ์ พ
ตรวจ น กศ
ทนาย จป

