



คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เทศบาลเมืองตากใบ
โทร ๐ ๗๓๖๔ ๒๓๓๓
โทรสาร ๐ ๗๓๖๔ ๒๐๙๐
www.Takbaicity.go.th

(ก)

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลเมืองตากใบ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน



(นายนุชนันตารา แวดีอราม)
นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

(ข)
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ ก	
สารบัญ ข	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองตากใบ	๑
ขอบเขต	๒
๑. กรณิเรื่องราวเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณิข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนและเรื่องราวร้องทุกข์	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองตากใบ	
แบบแจ้งผลการรับข้อร้องเรียนและเรื่องราวร้องทุกข์	
ประกาศการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	
คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการ สม่าเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลเมืองตากใบ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองตากใบ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การ ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลเมืองตากใบ มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลเมืองตากใบทราบ กระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองตากใบ

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบกับ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๓ พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๕๐(๑) เทศบาลเมืองตากใบจึงจัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภายในเขตเทศบาลเมืองตากใบและประชาชนทั่วไป

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่คุณขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่อง ที่ผู้ขอรับบริการ ต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน หรือหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองตากใบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับ เรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ ร้องการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองตากใบ โทรศัพท์ ๐ ๗๓๖๔ ๒๓๓๓

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอ เรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะ ให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่คุณขอรับ บริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบของเทศบาลเมืองตากใบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอ การติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองตากใบ โทรศัพท์ ๐ ๗๓๖๔ ๒๓๓๓

๕.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ ถนนเทศบาล อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

- หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
 - หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือ บุคคล/นิติบุคคล
 - * หน่วยงานของรัฐ ได้แก่กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใด ในลักษณะเดียวกัน
 - ** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ
 - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
 - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
 - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
 - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตเทศบาลเมืองตากใบ

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองตากใบผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและ
การให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน

หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องราว
ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ

ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

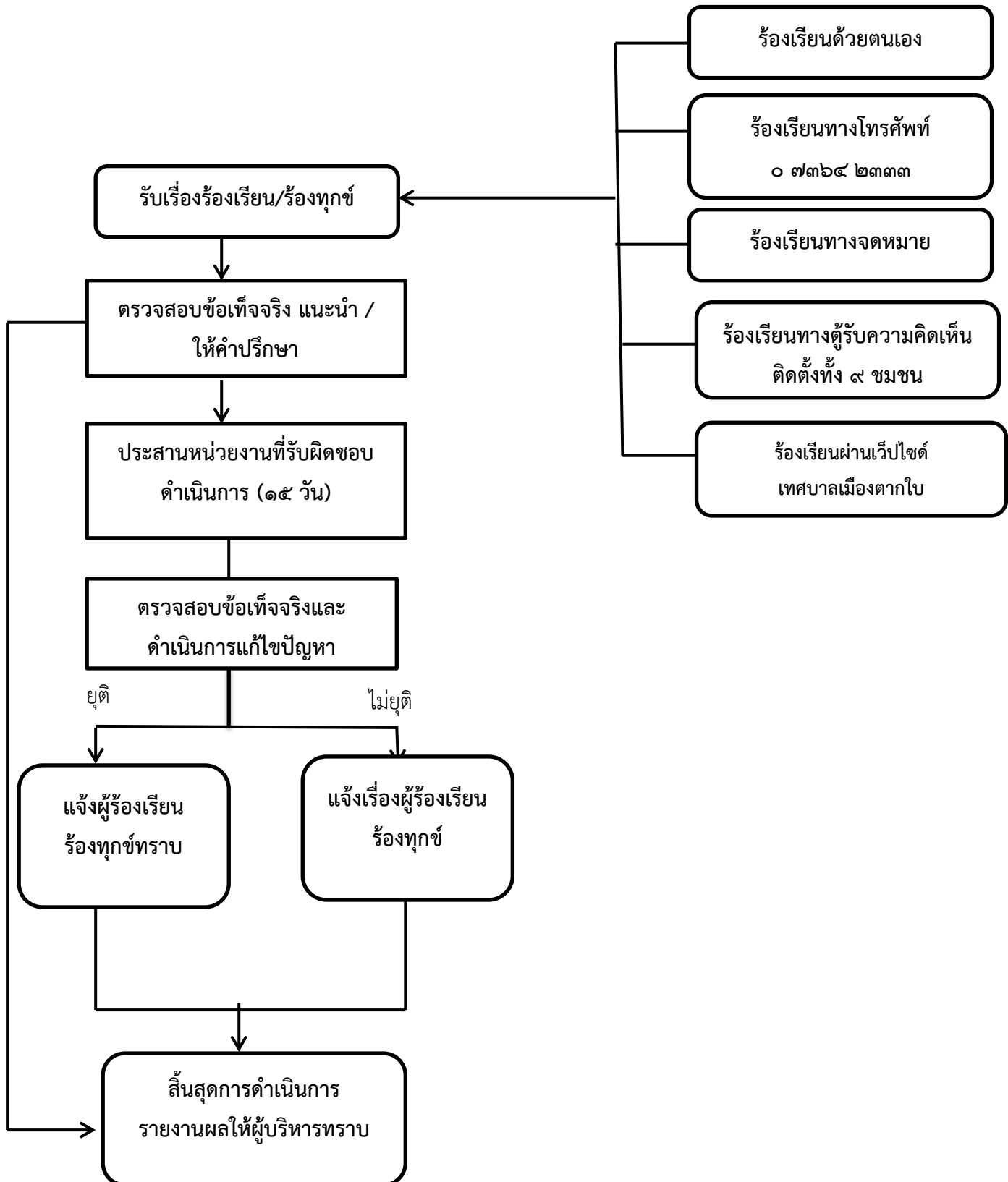
การจัดการเรื่องร้องเรียน

หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่
ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกเทศมนตรี หรือผ่านจุดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์
วิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส กง
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๙๓๖๔ ๒๓๓๓
๓. ร้องเรียนทางจดหมาย ส่งถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองวิชาการและแผนงาน
สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ ถนนเทศบาล อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐
๔. ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ในเขตเทศบาลทั้ง ๙ ชุมชน
๕. ช่องทางออนไลน์ ได้แก่เว็บไซต์เทศบาลเมืองตากใบ www.Takbaicity.go.th

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองตากใบ ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

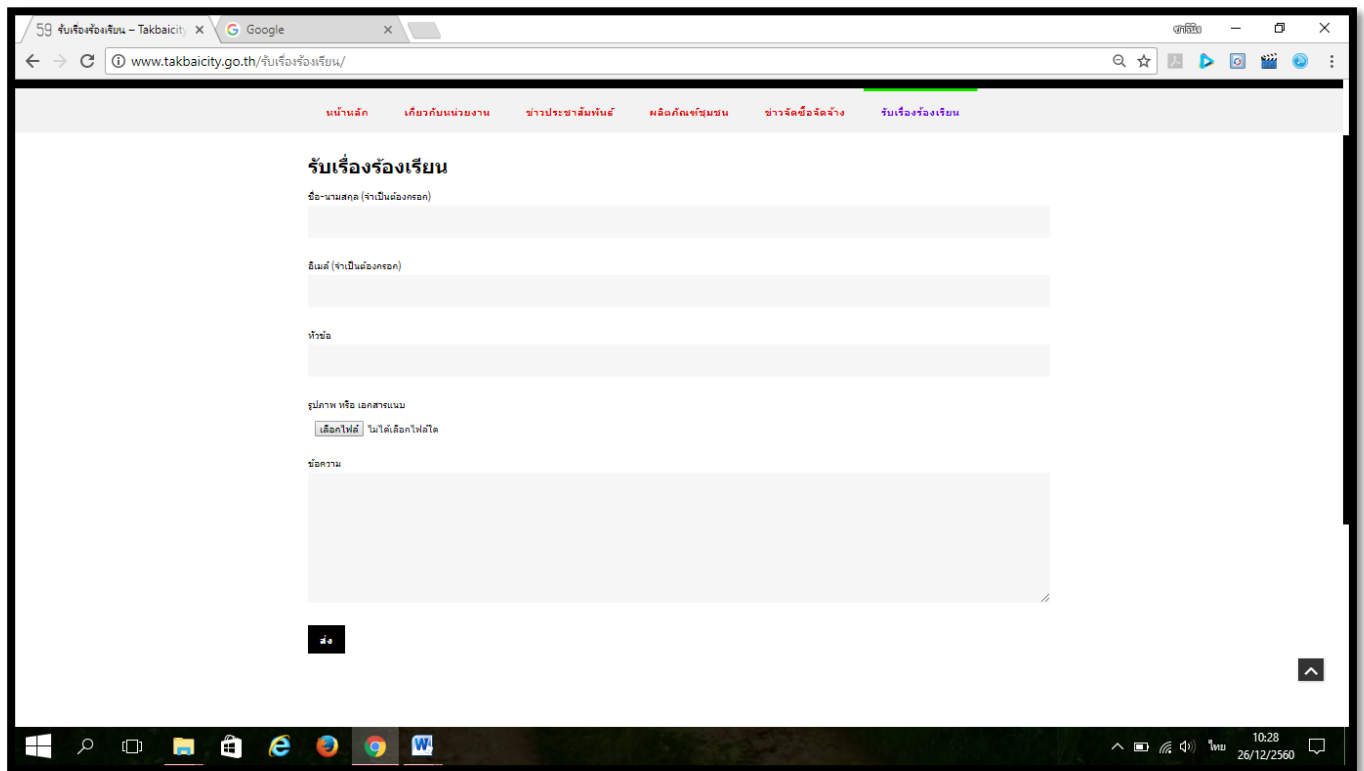
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๓๖๔ ๒๓๓๓	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลเมืองตากใบ	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย หรือหนังสือถึงนายกเทศมนตรีเมืองตากใบ ถนนเทศบาล อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐	ทุกวัน (ที่มีจดหมายมาถึงเทศบาล)	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางตู้รับความคิดเห็น ติดตั้งทั้ง ๙ ชุมชน	ตรวจสอบทุกเดือน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองตากใบ



The screenshot shows a web browser window with the URL www.takbaicity.go.th/รับเรื่องร้องเรียน/. The page has a navigation bar with links: หน้าหลัก, เกี่ยวกับหน่วยงาน, ข่าวประชาสัมพันธ์, ผลิอกักต้งชุมชน, ข่าวจัดซื้อจัดจ้าง, and รับเรื่องร้องเรียน. The main heading is "รับเรื่องร้องเรียน". Below it are input fields for "ชื่อ-นามสกุล (จำเป็นต้องกรอก)", "อีเมล (จำเป็นต้องกรอก)", and "หัวข้อ". There is a section for "รูปภาพ หรือ เอกสารแนบ" with a button "เลือกไฟล์" and a note "ไม่ได้เลือกไฟล์ใด". A large text area for "ข้อความ" is at the bottom, followed by a "ส่ง" button.

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑.เข้าเว็บไซต์ www.takbaicity.go.th

๒.เลือกเมนูมุมบน รับเรื่องร้องเรียน

๓.พิมพ์รายละเอียด ชื่อ นามสกุล อีเมลของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

๔.พิมพ์หัวข้อเรื่องที่จะร้องทุกข์

๕.ส่งไฟล์รูปภาพ หรือเอกสารแนบ เพื่อประกอบการแจ้ง (ถ้ามี)

๖.พิมพ์ข้อความประกอบการร้องทุกข์ รายละเอียดข้อความที่จะแจ้ง ว่าร้องทุกข์เพื่ออะไร (ร้องเรียน แจ้งเรื่อง หรืออื่นๆ)

๗.กดปุ่มส่งข้อความ

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล



แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนและเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ

ถนนเทศบาล อำเภอตากใบ

จังหวัดนราธิวาส 96110

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน

ชื่อ.....สกุล.....เพศ.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

ที่อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่ร้องเรียน.....

กองที่รับผิดชอบ.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน

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

สิ่งที่ต้องการให้เทศบาลดำเนินการแก้ไข

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อผู้ร้องเรียน
(.....)

เรียน ผอ.กองวิชาการและแผนงาน

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

ลงชื่อ.....นิติกร (ผู้รับเรื่องร้องเรียน)

(นางซารีนิง เจ๊ะแว)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรียน รองปลัดเทศบาลเมืองตากใบ

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

ลงชื่อ.....ผอ.กองวิชาการและแผนงาน

(นายสมประสงค์ วีระวัฒน์)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

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

ลงชื่อ.....รองปลัดเทศบาลเมืองตากใบ

(นายประสิทธิ์ ดาบเงิน)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

คำสั่ง นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

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

ลงชื่อ.....นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

(นายอนุชนตารา แวดือราม)



วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ที่ นธ ๖๑๔๐๖ /

สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ
ถนนเทศบาล อำเภอตากใบ
จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐

ฉันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง แจ้งผลการรับข้อร้องเรียนและเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่ท่านได้เข้าร้องทุกข์กับเทศบาลเมืองตากใบ กรณี.....

.....

.....โดยขอให้เทศบาลดำเนินการ.....

.....

ในการนี้ ทางเทศบาลเมืองตากใบ ได้ดำเนินการ.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายอนุชนันตารา แวดีอราแม)

นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

กองวิชาการและแผนงาน

งานนิติการ

โทร ๐-๙๓๖๔-๒๓๓๑ ต่อ ๑๓๕

โทร ๐-๙๓๖๔-๒๓๓๐ ต่อ ๑๒๙