



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียว
อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้หน่วยงานของทางราชการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ประกอบกับ ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรมและการให้ความช่วยเหลือผู้มายื่นคำร้องประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน สนับสนุนส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียวเป็นไปอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียว จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขึ้น โดยได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าว บรรลุผลสัมฤทธิ์และเกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสูงสุด

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียว
องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
- หลักการและเหตุผล	๑
- วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
- ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
- โครงสร้างการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
- ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
- ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
- วิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
- การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๓
- ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
- การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๔
- แผนผังและขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
- ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียว พบว่า ประชาชนได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายเพิ่มมากขึ้นโดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับปัญหาเหตุรำคาญ เช่น ฝุ่นละออง เขม่า ควัน การกีดขวางการจราจร เป็นต้น ซึ่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนดังกล่าวถือเป็นการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียว ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนจึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ประกอบกับประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

แต่ทั้งนี้ ในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการศึกษา อย่างรวดเร็ว ทำให้มีปัญหาต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้ความเป็นธรรมจึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียวจึงตระหนักและให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- (๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
- (๒) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียว มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- (๓) เพื่อให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- (๔) เพื่อเผยแพร่ให้กับประชาชน ทราบกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๓. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- (๑) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตต่างๆ หมายถึง การร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบต่างๆ ของบุคลากรภายในหน่วยงานหรือบุคคลทั่วไป เช่น การทุจริตการจัดซื้อจัดจ้าง
- (๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั่วไป หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งได้รับความเดือดร้อนเสียหายโดยจะมีคู่กรณีหรือไม่ก็ตาม เช่น เหตุเดือดร้อนรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๔. โครงสร้างการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียว ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการต่างๆ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีต่างๆ ดังนี้

๔.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามช่องทางต่างๆ
- (๒) บันทึกข้อมูลข้อเท็จจริง รายละเอียด ของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับแจ้ง
- (๓) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับแจ้งว่าอยู่ในส่วนของสำนัก / กองใด
- (๔) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการต่อไป

๔.๒ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
- (๒) ให้คำปรึกษา ความเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๔.๓ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน
- (๒) รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป
- (๓) แจ้งผลการพิจารณาสั่งการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ ผู้ถูกร้องเรียนทราบ
- (๔) ตรวจสอบติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๔.๔ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- (๒) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๓) แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียน และ ผู้ถูกร้องเรียน ทราบ
- (๔) ตรวจสอบติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๔.๕ คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียว มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤตินิชอบต่างๆ เช่น การทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง การปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
- (๒) ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบต่างๆ
- (๓) รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาดำเนินการ
- (๔) ติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภายในหน่วยงานให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อน

๕. ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียว เลขที่ ๑๙๐ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลวังน้ำเขียว อำเภอคำแพ่งแสน จังหวัดนครปฐม

(๒) กล่องรับฟังความคิดเห็น หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียว

(๓)ทางโทรศัพท์ ๐ ๓๔๓๕ ๒๐๖๘ ,๐๘๑ - ๘๘๐๖๙๑๕

(๔)ทางโทรสาร ๐ ๓๔๓๕ ๒๐๖๙

(๕) ทางเว็บไซต์ <https://www.wnk.go.th/>

(๖) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E – mail : wangnamkeaw.๑๔@gmail.com

(๗) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียว

๕.๒ วิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จะแจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องระบุข้อมูลในคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังต่อไปนี้

(๑) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒) ชื่อ สกุล และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือพบการทุจริตอย่างไร

(๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๓ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่แจ้งมายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ระยะเวลาการดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ทางโทรสาร	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ทางเว็บไซต์	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	๑ วันทำการ	

๕.๔ ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามช่องทางต่างๆ และตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น **ระยะเวลา ๑ วันทำการ**

(๒) ผู้บังคับบัญชาพิจารณา มอบหมายให้คณะกรรมการฯ (แต่ละกรณี) และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ **ระยะเวลา ๑ วันทำการ**

๒. การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ของแต่ละส่วนราชการที่รับผิดชอบ) ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ครบถ้วน พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะเบื้องต้นเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น **ภายใน ๓ - ๕ วันทำการ**

(๒) คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น **ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ**

(๓) แจ้งผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ และผู้ถูกร้องเรียน ทราบ **ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ**

(๔) คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น **ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ**

**** รวมระยะเวลา ๗ - ๑๕ วันทำการ ****

**** หมายเหตุ** ในกรณีที่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้นไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชี้แจงเหตุผลและข้อเท็จจริง เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๖. การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้งานกฎหมายและคดี มีหน้าที่สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ทุกสิ้นปีงบประมาณ

๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอผู้บังคับบัญชา
(1 วันทำการ)

ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง
(1 วันทำการ)

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (แต่ละส่วนราชการ)
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ /มีคำแนะนำ
แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เบื้องต้น

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผลการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงและการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชา
พิจารณาสั่งการ (1-2 วันทำการ)

แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้ถูกร้องเรียน ทราบ
(1-3 วันทำการ)

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบติดตาม
การแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(1-3 วันทำการ)

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม

เลขที่รับ

บันทึกรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

 ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร หนังสือ

๑. ชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์.....
 ที่อยู่ บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....
 ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

๒. ชื่อสถานประกอบการ/บุคคล ที่ถูกร้องเรียน.....
 ที่อยู่ บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....
 ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

๓. เรื่องที่รับแจ้ง

หมายเหตุได้ยื่นเอกสารแนบท้ายคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ฉบับ

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นของเจ้าหน้าที่

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง

(.....)

ตำแหน่ง