

คู่มือปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป/  
ร้องเรียนการทุจริต  
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

สำนักงานเทศบาลเมืองอ่างทอง  
โทร. ๐-๓๔๖๑-๑๗๑๔

โทรสาร. ๐-๓๔๖๑-๑๑๑๑  
<https://www.anngthongcity.go.th>

## คำนำ

เทศบาลเมืองอ่างทอง ได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริต และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ตอบสนองนโยบายของรัฐด้วยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๙๖ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในเขตท้องที่เทศบาลเมืองอ่างทอง มีกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลเมืองอ่างทองเป็นไปในทางเดียวกัน ทั้งให้เหมาะสมสมต่อสภาพการทำงานในปัจจุบัน จึงได้ปรับปรุงคุณมือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ โดยได้รวมรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

คณะกรรมการปรับปรุงคุณมือปฏิบัติงานด้านการร้อง/ร้องทุกข์  
เทศบาลเมืองอ่างทอง

## สารบัญ

หน้า

ค่าดำเนินการ .....	๑
สารบัญ .....	๒
๑. ค่าดำเนินการ .....	๓
๒. ค่าจ้างกัตความ .....	๓
๓. วัดถุประสงค์ .....	๔
๔. หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ .....	๕
๕. ขอบเขต .....	๖
๖. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ .....	๗
๗. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ .....	๘
๘. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ .....	๙
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ .....	๙
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ .....	๙
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองอ่างทอง .....	๑๐
ภาคผนวก .....	๑๑
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑.) .....	๑๒
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โගรดพพท) (แบบคำร้องเรียน ๒.) .....	๑๓
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑.) .....	๑๔
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒.) .....	๑๕
ภาพถ่ายป้ายประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ .....	๑๖

## สารบัญ

หน้า

ค่าไม้.....	๑
สารบัญ.....	๒
๑. ชีวที่น่า.....	๓
๒. คำจำกัดความ.....	๓
๓. วัสดุประสงค์.....	๔
๔. หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๔
๕. ขอบเขต.....	๕
๖. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ.....	๕
๗. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๕
๘. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ.....	๕
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองอ่างทอง.....	๑๐
ภาคผนวก .....	๑๑
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑.) .....	๑๒
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โดยศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒.) .....	๑๓
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑.) .....	๑๔
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒.) .....	๑๕
ภาพถ่ายป้ายประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ .....	๑๖

## ๑. บทนำ

ตามพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมีการ ประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ทั้งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราสวังทุกชั้น ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกชั้น มี สิทธิเสนอค่าร้องทุกชั้นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราสวังทุกชั้น ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของ หน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับค่าร้องทุกชั้นออกใบรับค่าร้องทุกชั้น ให้แก่ผู้ร้องทุกชั้นไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับค่าร้องทุกชั้นต้องตอบ แจ้งการรับค่าร้องทุกชั้นไปยังผู้ร้องทุกชั้นโดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในค่าร้องทุกชั้นหรือ กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตาม ระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายใต้สิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับค่าร้องทุกชั้น

ดังนั้น การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกชั้น จึงมีความสำคัญสำหรับเทศบาล เมืองอ่างทองซึ่งเป็นส่วนราชการ เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงาน จะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งการแสดงออกโดย ผ่านกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกชั้น ให้ข้อเสนอแนะสามารถ จึงเป็นเครื่องชี้วัดในการปฏิบัติงาน หากส่วน ราชการหรือหน่วยงานราชการใดปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชนมาก ย่อมมีได้รับการดำเนินติ เตียนจากประชาชนในท้องที่ นอกเหนือนี้ยังมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกชั้น ของประชาชนที่เกิดจากการไม่ได้ รับความเป็นธรรมในสังคม หรือเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง จึงมีความจำเป็นที่เทศบาล เมืองอ่างทอง จะต้องดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงไป

## ๒. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไปประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน ราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานจ้างตามภารกิจและผู้ปฏิบัติงานประจำอื่น ในว่าจะ เป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงาน ให้แก่หน่วยงานของรัฐ บุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ ผู้ให้บริการตลาดกลางทาง

อิเล็กทรอนิกส์, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ หรือผู้มีสิทธิรับเงินจากการท่องเที่ยวเชิงนักเดินทางท่องเที่ยว เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน หรือหมู่บ้านเขตตำบลคลองหลวง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชี้แจง/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองอ่างทอง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/คำชี้แจง/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ เฟซบุ๊ก (Facebook)/ ไลน์ (Line)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ

(๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป/ข้อร้องเรียนการทุจริต เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ คำชี้แจง สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

(๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

ค่าร้องเรียน หมายถึง ค่าหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับค่าร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

### ๓. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๓.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอ่างทอง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลเมืองอ่างทอง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริการ ทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลเมืองอ่างทอง ทราบกระบวนการ

๓.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบทั้งหมดที่เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

#### ๔. หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวก และรวดเร็ว โดยเปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่องทางต่างๆ

๔.๒ เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำ การเสนอข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๔.๓ ประสานงาน ส่งเรื่องที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการ แจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔.๔ รวบรวมและจัดทำรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๕ เมยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๖ แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๗ รับเรื่องราวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๔.๘ รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย อาชญากรรม ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหายาเสพติด ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างทอง

#### ๕. ขอบเขต

คู่มือนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน ร้องขอความช่วยเหลือต่อเทศบาลเมืองอ่างทอง และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองอ่างทอง รวมถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๓๒ คำสั่งแนวทางร้องทุกข์/ร้องเรียน ของกระทรวงมหาดไทยและหมายเลขที่รัฐพิทักษ์ ของเทศบาลเมืองอ่างทอง

#### ๖. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๖.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๒ แจ้งกับเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยตรงได้ที่สำนักปลัด เทศบาลเมือง อ่างทอง

๖.๓ แจ้งทางโทรทัพหรือโทรสาร ได้ที่หมายเลข ๐-๓๕๕๗-๑๗๑๔

๖.๔ แจ้งทางไปรษณีย์ ถึงเทศบาลเมืองอ่างทอง หมู่ที่ ๑๙ ตำบลคลองหลวง อำเภอ เมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ๑๔๐๐๐

๖.๕ รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ [www.angthongcity.go.th](http://www.angthongcity.go.th)

๖.๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

๖.๗ ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์

๖.๘ อีเมลของเทศบาลเมืองอ่างทอง

๖.๙ ร้องเรียนทางโปรแกรมเฟซบุ๊ก (Facebook)/ โปรแกรมไลน์ (Line)

๖.๑๐ แจ้งทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๗. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระดับเทศบาลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชบัญญัติฯ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

### ๗.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีเรื่องร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือความเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่าด้วย เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือในมีเหตุผลอันสมควร

### ๗.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอให้เทศบาล เมืองอ่างทอง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ในว่าจะเป็นด้วยว่าจากหรือสายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลเมืองอ่างทอง ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจได้โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

## ๘. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองอ่างทอง

### ๘.๑ ขั้นตอนการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทা�บทวนที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์หรือโрозเชียล์มีเดีย จดตอบข้อข้อถก บริการ ข้อมูล ให้ค้าบริษัทฯ โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ขับข้อน ต้องใช้เวลาในการ ตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา แล้วแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกรายละเอียดทุกอย่าง รวบรวม เป็นสิ่ติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกราย

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ส่งให้ส่วนวิเคราะห์ติดตามและ ประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๖) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องเรียน พิจารณาเสนอแนวทางวิธีแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บิหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาหนทางแก้ไข

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมปฏิบัติ

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน หรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือผลเมืองดีที่ได้รับการช่วยเหลือสังคม ส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็ว ออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาหนทางแก้ไข

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองอ่างทอง ผ่านสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนทราบ

๔.๒ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองอ่างทอง

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑.๑) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา

บันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มีให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุถึงกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่นายกเทศมนตรีเมืองอ่างทอง เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หรือประโยชน์ของสาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณา ก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมใดๆ ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร ทั้งคำขอให้เทศบาลเมืองอ่างทองช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากเป็นกรณีเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่น ต้องแนบทันต์สื่อมอบอำนาจหรือใบมอบฉันทะด้วย

(๒) เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองอ่างทอง ได้รับเรื่องแล้ว ลงทะเบียนรับเรื่องโดยทันที แล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีเมืองอ่างทอง พิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งอาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อ รับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกเทศมนตรีเมืองอ่างทอง วินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองอ่างทอง หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือ เป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้า เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองอ่างทอง ให้พิจารณาอนุมายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ให้หน่วยงานที่มี หน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการเกี่ยวข้องต่อไป

(๕) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะถอนคำร้องทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อได้กู้ได้ โดยการถอนคำ ร้องต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อของผู้ร้อง แต่ถ้าผู้ร้องถอนคำร้องด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ ให้ เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

#### ๔.๓ วิธีดำเนินการ

##### (๑) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑.๑) นายกเทศมนตรีเมืองอ่างทอง อาจใช้คุลพินิจสั่งการด้วยตนเองหรือ มอบหมายปลัด เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจของเทศบาล เมืองอ่างทอง หรืออยู่ในอำนาจของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอน วิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกเทศมนตรีเมืองอ่างทอง อาจส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ให้ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ที่นายกแต่งตั้งหน้าที่ตามข้อ (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือ เกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่เทศบาลเมืองอ่างทอง จะไม่วินพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ ดังนี้

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวบุคคลผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวบุคคลของผู้ ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่ขอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ขอบอ้างมิได้มีส่วน เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑.๓.๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเทห์ (ไม่มีชื่อ - สมุดผู้ร้อง ไม่มีที่ อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นที่สามารถติดต่อได้) เว้นแต่กรณีที่มีพยานแวดล้อมปรากฏชัดเจนตลอดจนเขียน บุคคลแน่นอน

(๑.๓.๕) เป็นเรื่องที่มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๑.๓.๖) เป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๗) เป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียด วิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกเทศมนตรีเมืองอ่างทอง มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น ทั้งพยานหลักฐาน พยานบุคคล และพยานวัดดุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง ถ้าจำเป็นเพื่อให้ ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอ นายกเทศมนตรีเมืองอ่างทอง พิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือ คู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดง พยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีการวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้ กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธี ปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

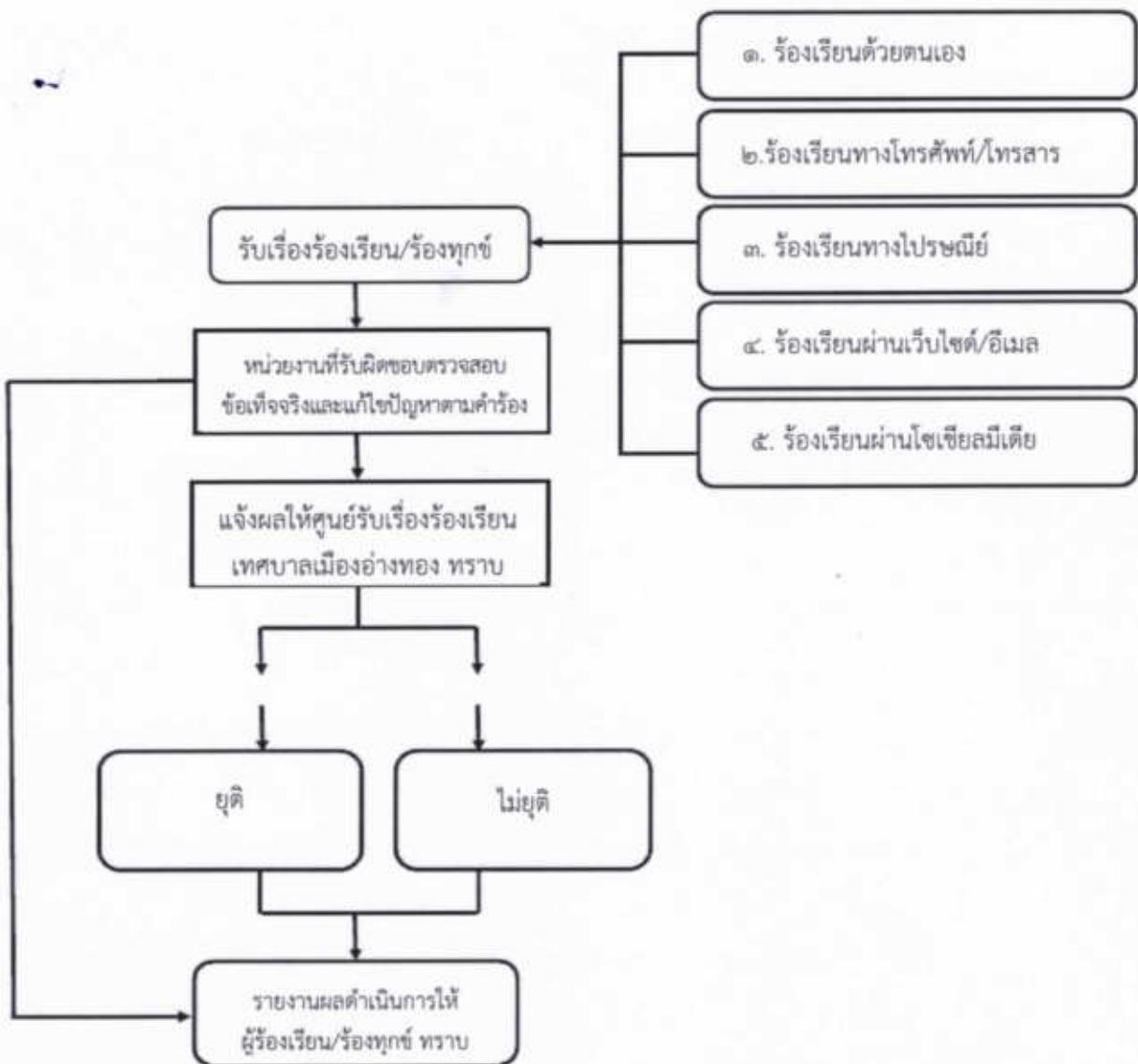
(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้นายกเทศมนตรีเมือง อ่างทอง พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับหลักกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่ง การที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเดิมข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๔.๔ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะต้องดำเนินการรายงานผลความคืบหน้าหรือผลการ ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือตามที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ประกาศในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการกรณีไม่แล้ว เสร็จ โดยหากกรณีใดมีอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาจากบุคคลอื่น โดยมีข้อมูลเบื้องต้นพอสมควร ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นฯ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขโดยทันที

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ ให้ส่งเรื่องนั้นให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้น แจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลเมืองอ่างทองทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ทม.เมืองอ่างทอง	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐-๗๖๖๑-๑๗๗๕	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโซเชียลมีเดีย	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านผู้บริหารองค์กร	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	

# ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองอ่างทอง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อายุบ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....  
โทรศัพท์..... โทรศาร..... อีเมล.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กับเทศบาลเมืองอ่างทอง โดยมีข้อเท็จจริงหรือ  
พฤติการณ์ ดังนี้

จึงขอให้เทศบาลเมืองอ่างทอง พิจารณาช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ ดังนี้

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

พร้อมนี้ข้าพเจ้าขอแนบเอกสารหลักฐาน เพื่อประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- |                                 |                |
|---------------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน     | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. สำเนาภาพถ่าย                 | จำนวน.....ฉบับ |
| ๔. อื่นๆ (ด้านมี) .....         | จำนวน.....ฉบับ |

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

(แบบคำร้องเรียน ๒.)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

เขียนที่ .....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองอ่างทอง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....  
โทรศัพท์..... โทรสาร..... อีเมล.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กับเทศบาลเมืองอ่างทอง โดยมีข้อเท็จจริงหรือ  
พฤติกรรม ดังนี้

จึงขอให้เทศบาลเมืองอ่างทอง พิจารณาช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ ดังนี้

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

พร้อมนี้ข้าพเจ้าขอแนบเอกสารหลักฐาน เพื่อประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- |                                 |                |
|---------------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน     | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. สำเนาภาพถ่าย                 | จำนวน.....ฉบับ |
| ๔. อื่นๆ (ถ้ามี) .....          | จำนวน.....ฉบับ |

ขอแสดงความนับถือ

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

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ อท ๕๒๐๐๑ /

สำนักงานเทศบาลเมืองอ่างทอง  
หมู่ที่ ๑๘ ตำบลตลาดหลวง อัมนาเอมเมืองอ่างทอง  
จังหวัดอ่างทอง ๑๔๐๐๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองอ่างทอง  
โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ .....  
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

นั้น

เทศบาลเมืองอ่างทอง ได้ลงทงเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม  
ทงเบียนรับ เรื่อง..... เลขรับที่.....  
ลงวันที่..... และเทศบาลเมืองอ่างทอง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า  
( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองอ่างทอง และได้มอบหมาย  
ให..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ  
( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองอ่างทอง และได้จัดส่งเรื่องให้.....  
ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงาน  
ดังกล่าวได้ออกทางหนึ่ง  
( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม  
กฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน  
และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด ทม.อ่างทอง  
โทร ๐-๓๔๖๗-๑๗๑๕/โทรสาร ๐-๓๔๖๗-๑๓๑๑

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ อท ๕๖๐๐๑ /

เทศบาลเมืองอ่างทอง

หมู่ที่ ๑๙ ตำบลตลาดหลวง อําเภอเมืองอ่างทอง  
จังหวัดอ่างทอง ๑๔๐๐๐

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ........................

อ้างถึง ........................

สิ่งที่ส่งมาด้วย ........................

ตามหนังสือที่อ้างถึง เทศบาลเมืองอ่างทอง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้ง  
ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้ง  
แล้ว นั้น

เทศบาลเมืองอ่างทองได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย  
สรุปว่า.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้  
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด ทม.อ่างทอง  
โทร ๐-๓๔๖๑-๑๗๗๗/โทรสาร ๐-๓๔๖๑-๑๑๑๑