



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ  
การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

งานสารสนเทศ เทศบาลเมืองลำดวล

โทร 0-2464-4337-9 ต่อ 218

โทรสาร 0-2464-4336

Facebook มือลั่นซ์เตอร์ลำดวล

E-mail [Ladluangmunicipality@gmail.com](mailto:Ladluangmunicipality@gmail.com)

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



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ  
การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

งานสารสนเทศ เทศบาลเมืองลัดหลวง

โทร 0-2464-4337-9 ต่อ 218

โทรสาร 0-2464-4336

Facebook มือลั่นซัดเตอร์ลัดหลวง

E-mail [Ladluangmunicipality@gmail.com](mailto:Ladluangmunicipality@gmail.com)

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

## คำนำ

เทศบาลเมืองลัดหลวงมีหน้าที่และอำนาจตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 และมีหน้าที่และอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 ที่จะต้องดูแลทุกข์สุขของประชาชนในเขตที่รับผิดชอบ โดยให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม ไม่ก่อให้เกิดความวุ่นวายในการดำเนินชีวิตประจำวัน อยู่ด้วยกันในสังคมได้อย่างปรกติสุข ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนที่มาขอรับบริการได้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง มีแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน ซึ่งจะนำไปสู่ความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการขอรับบริการงานสารสนเทศ สำนักปลัดจึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการบริการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น

งานสารสนเทศ สำนักปลัดเทศบาลเมืองลัดหลวง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือมาตรฐานการบริการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฉบับนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการทุกคน มีความเข้าใจที่ถูกต้องถึงกระบวนการขั้นตอน แนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

งานสารสนเทศ สำนักปลัด  
เทศบาลเมืองลัดหลวง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. เอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	2
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2
7. แผนผังขั้นตอนการให้บริการ	5

### ภาคผนวก

1. แบบคำร้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบ ร.ท.1) (สำหรับประชาชน)
2. แบบรายงานผลการปฏิบัติงานและดำเนินการ (แบบ ร.ท.2)

### 1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

เทศบาลเมืองลัดหลวงมีหน้าที่และอำนาจตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 และมีหน้าที่และอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 ที่จะต้องดูแลทุกข์สุขของประชาชนในเขตที่รับผิดชอบ โดยให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม ไม่ก่อให้เกิดความวุ่นวายในการดำเนินชีวิตประจำวัน อยู่ด้วยกันในสังคมได้อย่างปรกติสุข ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนที่มาขอรับบริการได้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง มีแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน ซึ่งจะนำไปสู่ความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการขอรับบริการ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด งานสารสนเทศ สำนักปลัดจึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการบริการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น

### 2. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด รวมทั้งจากหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา รายงานให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ รวมทั้งรายงานให้เจ้าของเรื่องต้นสังกัดทราบ

### 3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียน แจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น มาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ งานสารสนเทศ สำนักปลัดเทศบาลเมืองลัดหลวง ,ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2464-4337-9 ต่อ 218 ทางไปรษณีย์/หนังสือ หรือร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลเมืองลัดหลวง คือ [www.Ladluang.go.th](http://www.Ladluang.go.th) ,หรือทางอีเมลล์ [ludluangmunicipality@gmail.com](mailto:ludluangmunicipality@gmail.com) และทางเฟซบุ๊ก "มือลั่นชัตเตอร์ลัดหลวง" เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล รวมทั้งได้รับความเดือดร้อนจากการอยู่ร่วมกันของเพื่อนบ้านใกล้เคียง จากบริษัทที่ประกอบกิจการ เป็นต้น

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกเทศมนตรีเมืองลัดหลวง ดำเนินงาน	:	อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน
ปลัดเทศบาลเมืองลัดหลวง	:	ควบคุม กำกับดูแล
ผู้อำนวยการกอง/สำนัก	:	ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เร็วที่สุด
เจ้าหน้าที่งานสารสนเทศ กอง/สำนักที่รับผิดชอบทราบโดยเร็วที่สุด	:	ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแจ้งให้ผู้อำนวยการกอง/สำนักที่รับผิดชอบทราบโดยเร็วที่สุด

#### 5. เอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. บัตรประชาชนตัวจริง (บริการไม่รับสำเนาบัตรประชาชน/ทางเจ้าหน้าที่จะบริการถ่ายเอกสารให้)
2. ภาพถ่ายสถานที่เกิดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
3. เอกสารประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

##### 6.1 ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

##### 6.1.1 การรับเรื่องร้องเรียน

1) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์/หนังสือ/เว็บไซต์ของเทศบาลเมืองลัดหลวง /สื่ออิเล็กทรอนิกส์/ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ จะดำเนินการรับเรื่องตามระบบงานสารบัญ

2) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลข 0-2464-4337-9 ต่อ 218

#### 6.1.2 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ออกเลขรับ (ลงทะเบียน) และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการ หลังได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ

6.1.3 หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายแก่ประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้าง ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ 5 วัน

- กรณีที่ซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

#### 6.1.4 การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

#### 6.1.5 การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานสารสนเทศ/หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานนายกเทศมนตรีเพื่อสั่งการต่อไป

#### 6.1.6 การรวบรวมข้อมูล

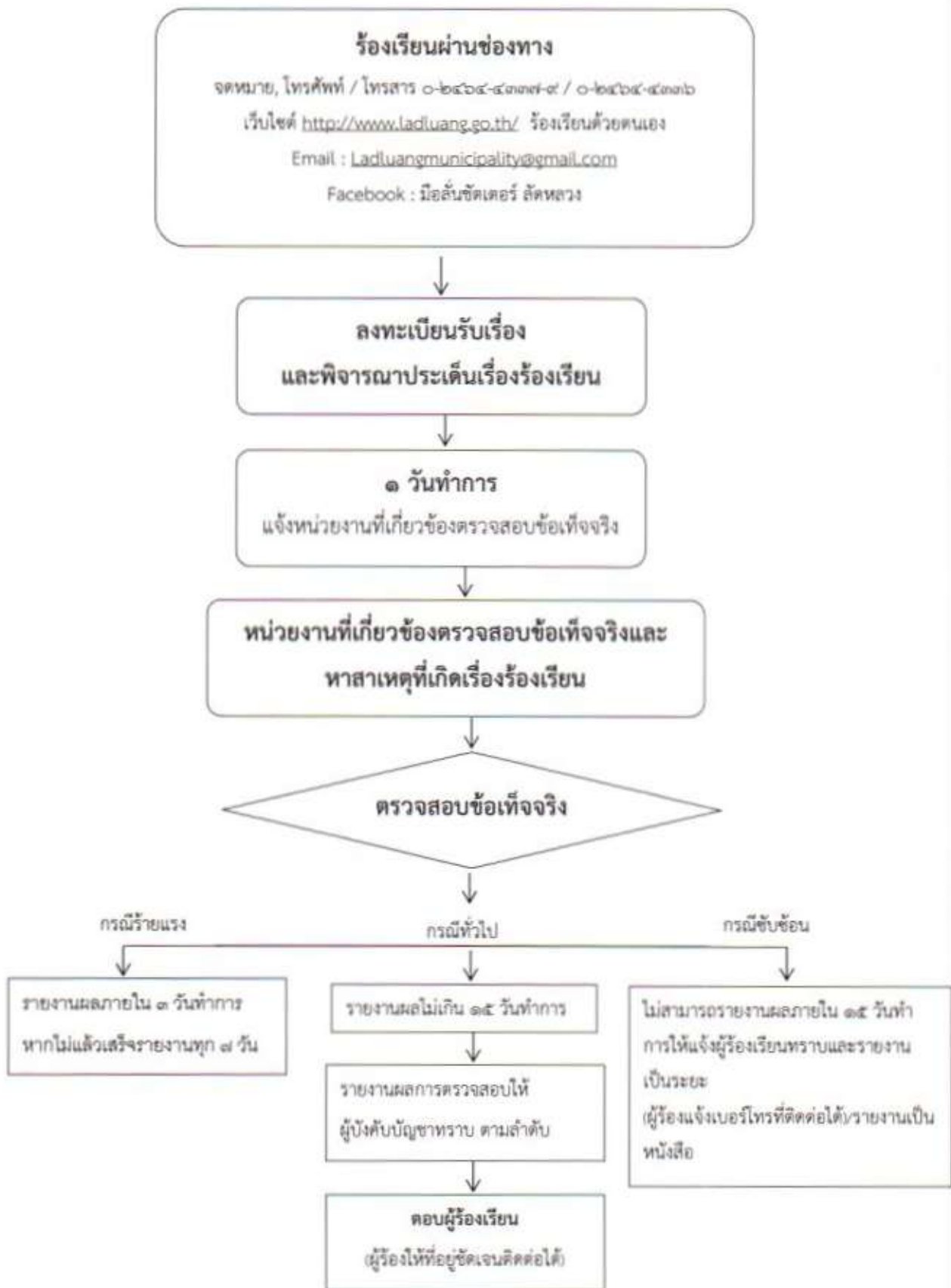
งานสารสนเทศ สำนักปลัด จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

#### 6.2 เอกสาร/ระเบียบที่ใช้ประกอบการดำเนินงาน

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560
2. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539
3. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540
4. พระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.2539
5. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2562
6. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544
7. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548
8. มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 29 พฤศจิกายน 2548 เรื่องแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนของประชาชน
9. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535
10. ระเบียบกระทรวงมหาดไทยและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง
11. เทศบัญญัติที่ทางเทศบาลเมืองลัดหลวงออกใช้บังคับทุกฉบับ



## แผนผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์/ไปรษณีย์/เว็บไซต์ เทศบาล ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ</li> <li>- เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์มรับเรื่อง</li> </ul>	ถูกต้องครบถ้วน	เจ้าหน้าที่ทุกสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง
๒		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</li> </ul>	พื้นที่ที่ได้รับเรื่อง	นายกฤษฎา สามงามณี
๓		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมายกฎระเบียบและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้</li> </ul>	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	เจ้าหน้าที่ทุกสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง
๔		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำหนังสือบันทึกข้อความ</li> </ul>	ถูกต้องครบถ้วน	เจ้าหน้าที่ทุกสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง
๕		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการแจ้งด้วยวาจา</li> <li>- แจ้งเป็นหนังสือ</li> </ul>	ถูกต้องครบถ้วน	ผู้อำนวยการทุกสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๖	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;">           ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ↓         </div>	- ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	-	เจ้าหน้าที่ทุกสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง
๗	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;">           รายงานผลเรื่อง ร้องเรียน ↓         </div>	- แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้รับข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ ๑. <u>กรณีร้ายแรง</u> อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ๒. <u>กรณีซับซ้อน</u> ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาเกิน ๑๕ วันทำการ	- ภายใน ๑๕ วันทำการ - ภายใน ๓ วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน - แจ้งความคืบหน้าที่เป็นระยะๆ	เจ้าหน้าที่ทุกสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง
๘	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;">           ติดตามผลร้องเรียน ↓         </div>	- หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่รายงานผลภายในเวลาที่กำหนดจะมีการติดตามเรื่องทางโทรศัพท์	ตามเวลาที่กำหนด	เจ้าหน้าที่ทุกสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง
๙	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;">           รายงานการติดตามให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ↓         </div>	- ตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน ยุติหรือระงับ	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	เจ้าหน้าที่ทุกสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง
๑๐	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;">           - ลงสมุดควบคุมการร้องเรียน-ร้องทุกข์ - รายงานสรุปรายเดือน         </div>	- รวบรวมเรื่องร้องเรียน สรุปรายงาน เสนอตามลำดับ ๑. หัวหน้าสำนักปลัด ๒. ปลัดเทศบาล ๓. นายกเทศมนตรี	ถูกต้องครบถ้วน	นายกฤษฎา สามงามนิม

แบบคำร้อง  ร้องทุกข์  ร้องเรียน  ขอความช่วยเหลือ  อื่นๆ

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .... เวลา ..... น.

เรื่อง .....

เลขที่ทะเบียนรับ .....

วันที่ .....

เวลา .....

น.

เรียน นายกเทศมนตรี / (ผ่านปลัดเทศบาล)

ชื่อ-สกุล (นาย/นาง/นางสาว/ยศ อื่นๆ) ..... นามสกุล .....

ที่อยู่ หมู่ ..... ซอย ..... ตำบล ..... อำเภอ .....

จังหวัด ..... ชุมชน ..... โทรศัพท์ ..... มือถือ .....

รายละเอียดที่ร้องว่า .....

แจ้งโดย  ด้วยตนเอง  ทางโทรศัพท์ หมายเลข .....

เว็บไซต์ (Website)  อื่นๆ .....

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

การเสนอความเห็น/การสั่งการฯ

เรียน นายกเทศมนตรี

เห็นควรมอบหมายให้ ..... ดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขปัญหาดังกล่าวและ

รายงานผลการปฏิบัติงานให้ทราบภายใน ..... วัน เพื่อนำเรียนนายกเทศมนตรีพิจารณา/ทราบต่อไป

ลงชื่อ .....

(.....)

ผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลเมืองลำดลอง

ดำเนินการตามเสนอ

อื่นๆ .....

ลงชื่อ .....

(.....)

นายกเทศมนตรีเมืองลำดลอง

## แบบรายงานผลการปฏิบัติงานและดำเนินการ

เรื่อง ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้  รับร้องทุกข์  ร้องเรียน  ขอความช่วยเหลือ  อื่นๆ

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ..... เวลา..... น.

ชื่อ-สกุล (นาย/นาง/นางสาว/ยศ อื่นๆ)..... นามสกุล.....

ที่อยู่.....

เรื่องที่ร้องตาม (แบบ ร.ท.๑) เลขที่ทะเบียนรับ..... วัน/เดือน/ปี..... เรื่อง.....

ผลการตรวจสอบ (ข้อเท็จจริง)

ข้อเสนอเพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการ (แนวทางการแก้ไข)

เรียน ผู้อำนวยการ / หัวหน้าสำนักปลัด  
เพื่อโปรดทราบและพิจารณาเรียน ปลัดเทศบาล  
เพื่อโปรดทราบและพิจารณาลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ  
(.....)ลงชื่อ..... ผ.อ./ทน.สป.  
(.....)

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา  
 เห็นควรดำเนินการตามเสนอ  
 อื่น ๆ

ความเห็นนายกเทศมนตรี

- ทราบ  อนุมัติ  เห็นชอบ  
 ดำเนินการตามเสนอ

ลงชื่อ..... ปลัดเทศบาล  
(.....)ลงชื่อ..... นายกเทศมนตรี  
(นายอรุณกาญจน์ ไฉ่เกตุ)

หมายเหตุ / การปฏิบัติ : เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ต้องดำเนินการดังนี้

- ให้ทำการถ่ายสำเนา แบบ ร.ท.๒ พร้อมภาพประกอบ (หากมี) มอบให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๑ ชุด