



คู่มือปฏิบัติงานด้านการรณรงค์เรียนร้องทุกช์



เทศบาลตำบลบางปะกง
อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง



คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบางเป้า จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบางเป้า ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งต้องมีกระบวนการและขั้นตอนแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลบางเป้า

๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๕
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ภาคผนวก	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบางเป้าเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบางเป้า

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางเป้าอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันตัง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบางเป้า ๑๐๙ ม.๖ ถนนควนทองสี่หี - ชายคลอง อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางเป้าใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางเป้า มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๕. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพของเทศบาลตำบลบางเป้า

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/เอกชนหรือบุคคล/นิติบุคคล
หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้ง ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชยการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ ทาง Facebook

- “เจ้าหน้าที่” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลบางเป้า ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการ ร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล
- “ข้อร้องเรียน” หมายถึง แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ
- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำ ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน
- “คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
- “การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทาง การ ร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจ หน้าที่
- “การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตาม เรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการ ดำเนินงาน

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ผ่านทางสำนักงานปลัดเทศบาล

๑. ร้องเรียนผ่านตู้ กล่องรับความคิดเห็น
๒. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย บัตรสนเท่ห์ เอกสาร)
๓. ยื่นโดยตรง
๔. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
๕. โทรศัพท์ ๐๗๕ - ๒๙๒๘๕๕ ต่อ ๑๐๑
๖. ร้องเรียนทาง FaceBook

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
๒. บันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล
๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญากฎหมาย ขออนุมัติ ขออนุญาต ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส

๔. ให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ

๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

ข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้ข้อมูลผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วถือว่ายุติ

กรณีขออนุมัติ ขออนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการและรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ จะพิจารณาส่งต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน ๑ - ๒ วัน

กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ และผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าหน่วยงานจะพิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบ ภายใน ๑ - ๒ วัน

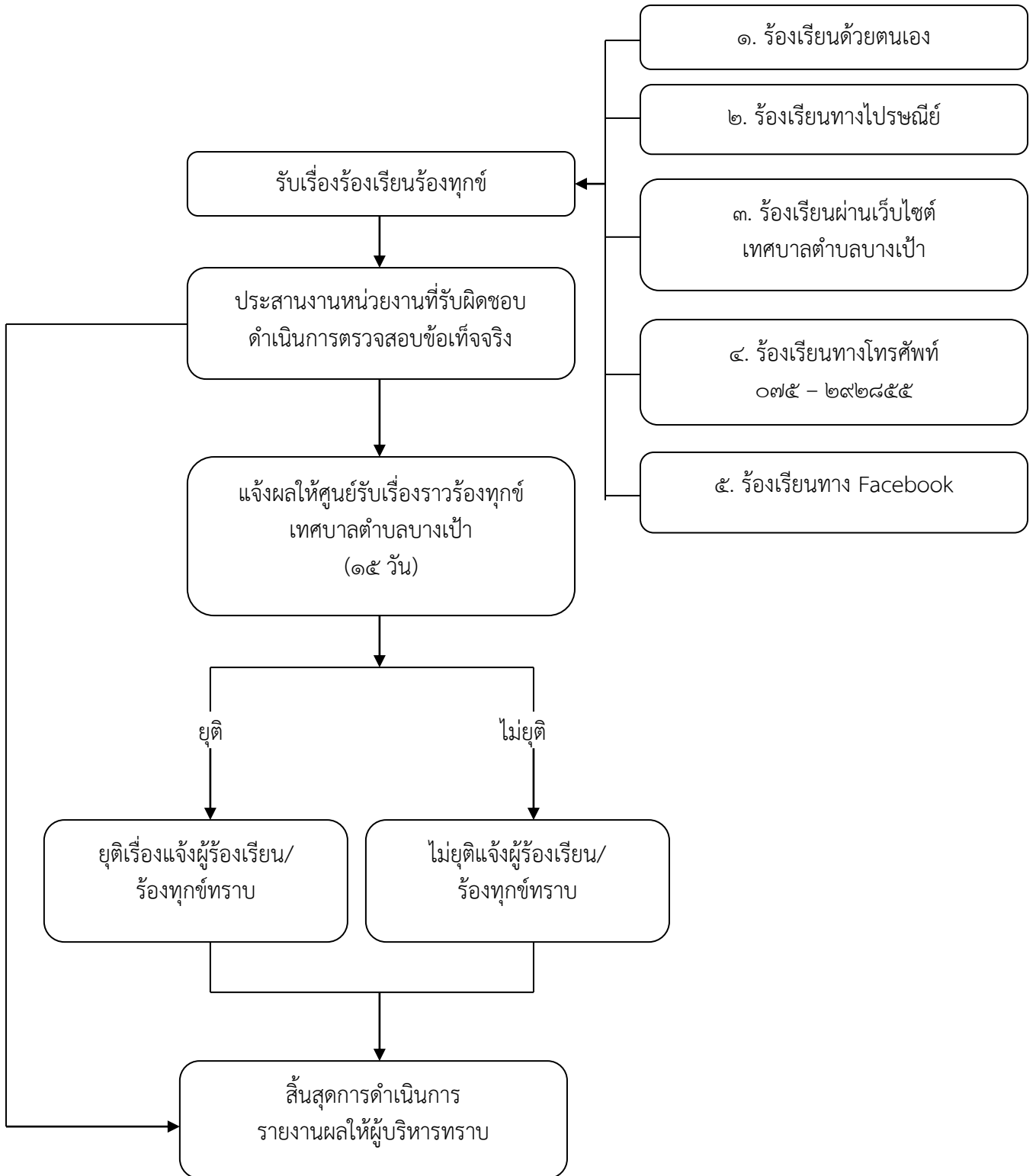
กรณีขออนุมัติ ขออนุญาต ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางเป้า โทรศัพท์ ๐๗๕ - ๒๙๒๘๕๕ ต่อ ๑๐๑

๙. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖
บทที่ ๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๓. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบางเป้า เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางเป้า	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลบางเป้า	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๕ - ๒๙๒๘๕๕ ต่อ ๑๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก

แบบคำร้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางเป้า

ด้วยข้าพเจ้า ชื่อ (นาย / นาง / นางสาว).....

อายุ.....ปี บัตรประจำตัวประชาชน.....อยู่บ้านเลขที่.....

.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

.....รหัสไปรษณีย์.....เบอร์มือถือ.....มีความ

ประสงค์ที่จะร้องเรียนต่อนายกเทศมนตรีตำบลบางเป้า มีรายละเอียดต่อไปนี้

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นตามที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียนนั้น เป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)
ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบางเป้า

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางเป้า

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่

ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลบางเป้าพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....

.....

.....

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ เจ้าหน้าที่ได้

แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบคำร้องเรียน ๒)

ที่ ตง ๕๔๓๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /

สำนักงานเทศบาลตำบลบางเป้า
ถนนควนทองสี่หี - ชายคลอง ตง ๙๒๑๑๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลบางเป้า ที่ ตง ๕๔๓๐๑/..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่เทศบาลตำบลบางเป้า (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลบางเป้า ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....
.....
.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมา

พร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ ตง ๕๔๓๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /

สำนักงานเทศบาลตำบลบางเป้า

ถนนควนทองสี่หี - ชายคลอง ตง ๙๒๑๑๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้าโดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

เทศบาลตำบลบางเป้า ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..... ลงวันที่..... และเทศบาลตำบลบางเป้า ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบางเป้า และได้มอบหมายให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบางเป้า และได้จัดส่งเรื่องให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ