



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลราชพฤกษ์

อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

(ศูนย์ดำรงธรรมประจำเทศบาลตำบลราชพฤกษ์)

คำนำ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐ ทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมา โดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนา ทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การ แข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็น ธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

เทศบาลตำบลรัชฎาจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ ประชาชน โดยจัดคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลรัชฎาฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลรัชฎา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการ เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน จึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลรัชฎา

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล

๑

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลรัชฎา

๑

สถานที่ตั้ง

๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑

วัตถุประสงค์

๒

คำจำกัดความ

๒

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๒

ระยะเวลาดำเนินการ

๒

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓

ผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

๔

การบันทึกข้อร้องเรียน

๔

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

๕

แบบฟอร์ม

๕

จัดทำโดย

๕

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๖

ภาคผนวก

แบบคำร้องทั่วไป

แบบคำขอให้หน่วยงานของรัฐชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่

แบบบันทึกคำร้องเรียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒

แบบบันทึกคำร้องเรียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ เรื่อง ที่ดิน บ้านจัดสรร หรือ

อาคารชุด

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลรัชฎา

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลรัชฎาเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและให้คำปรึกษาแก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ เป็นการคืนความสุขให้กับประชาชน เทศบาลตำบลรัชฎาจึงได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผู้มาติดต่อหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลรัชฎา (ศูนย์ดำรงธรรมประจำเทศบาลตำบลรัชฎา)

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประชาชนได้รับความเดือดร้อน เทศบาลตำบลรัชฎาจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลรัชฎา ตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลรัชฎา

๒. บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานที่ได้รับการประสานมาจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภูเก็ต

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลรัชฎา มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลรัชฎา

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/จดหมาย

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. ระยะเวลาดำเนินการ

๑. กรณีเทศบาลตำบลรัชฎาได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยตรง ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลรัชฎา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

๒. กรณีเทศบาลตำบลรัชฎาได้รับประสานจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภูเก็ต ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลรัชฎาดำเนินการและรายงานผลตามกำหนดเวลาที่ได้รับแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภูเก็ต

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลรัชฎา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา/โทรศัพท์

บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อมิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศบาลตำบลรัชฎาเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๒. กรณีการร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตาม

สมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

วิธีการดำเนินการ

๑. เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลรัชฎา ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการโดยทันที

๒. นายกเทศมนตรีตำบลรัชฎาวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลรัชฎา หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลรัชฎาให้พิจารณามอบหมายกองราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหากหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

- แนวทางที่นายกเทศมนตรีตำบลรัชฎาจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์

เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุชื่อยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

เป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายระเบียบหรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ
เป็นเรื่องใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2549

- แนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลรัชฎา)

ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกเทศมนตรีตำบลรัชฎามอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกเทศมนตรีตำบลรัชฎาพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกเทศมนตรีตำบลรัชฎาพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกเทศมนตรีตำบลรัชฎาควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ / รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภูเก็ตทราบตามระยะเวลาที่กำหนด

๑๐. ผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

๑. ปลัดเทศบาลตำบลรัชฎา	เป็นหัวหน้าคณะทำงาน
๒. รองปลัดเทศบาลตำบลรัชฎา	เป็นคณะทำงาน
๓. ผู้อำนวยการกองคลัง	เป็นคณะทำงาน
๔. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	เป็นคณะทำงาน
๕. ผู้อำนวยการกองช่าง	เป็นคณะทำงาน
๖. ผู้อำนวยการกองศึกษา	เป็นคณะทำงาน
๗. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	เป็นคณะทำงาน
๘. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	เป็นคณะทำงาน
๙. นิติกร	เป็นคณะทำงาน/เลขานุการ
๑๐. ผู้ช่วยนิติกร	เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียนหรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลรัชฎา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ต่อไป

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบคำร้องทั่วไป
- แบบคำขอให้หน่วยงานของรัฐชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่
- บันทึกคำร้องเรียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒
- บันทึกคำร้องเรียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ เรื่อง ที่ดิน บ้านจัดสรร

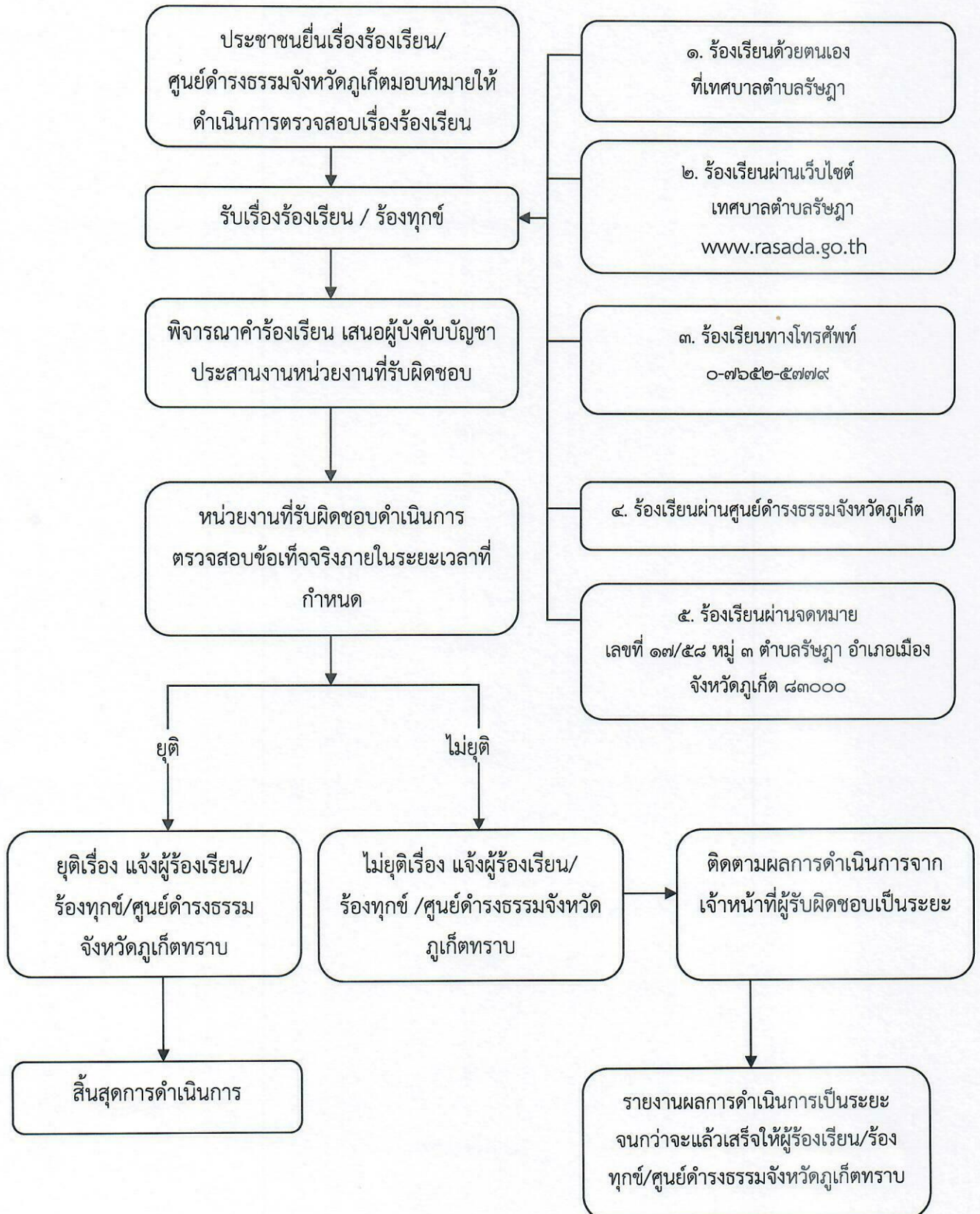
หรืออาคารชุด

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลรัชฎา (งานนิติการ)

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๗๖๕๒-๕๗๗๙-๘๕ ต่อ ๒๐๖
- หมายเลขโทรสาร.๐-๗๖๕๒-๕๗๘๘
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ admin@rasada.go.th
- เว็บไซต์ <http://www.rasada.go.th>

๑๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ภาคผนวก



สำนักงานเทศบาลตำบลรัฐา
เลขที่
วันที่
เวลา

แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่

วันที่

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลรัฐา

ด้วยข้าพเจ้า นาย / นาง / นางสาว อายุ ปี ปัจจุบันอยู่

บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบลรัฐา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
โทรศัพท์ (แบบหลักฐาน : สำเนาบัตรประชาชน) มีความประสงค์ให้ดำเนินการเรื่องต่อไปนี้

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

☐ ขอบถึงขยะ

☐ คูต / ล้างท่อระบายน้ำ / ล้างถนน

☐ เหตุเดือดร้อนรำคาญ

☐ พ่นสารเคมีป้องกันโรค / พ่นยุง

☐ เก็บขยะ / เศษหญ้า / เศษกิ่งไม้

☐ ตัดหญ้า

กองช่าง

☐ ตัดต้นไม้ / กิ่งไม้ขนาดใหญ่

☐ ตรวจสอบการบุกรุกที่สาธารณะ

☐ ขอดัดตั้งมิเตอร์น้ำ / ไฟฟ้า

☐ ซ่อมแซมท่อพัก / ฝา / ท่อระบายน้ำ

☐ ฝาท่อระบายน้ำสูญหาย / ชำรุด

☐ ร้องเรียน / ตรวจสอบอาคาร

☐ ทินคูล / ซ่อมแซมผิวถนน / คิบลูกรัง

☐ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ / โคมไฟ

☐ ติดตั้งโคมไฟสาธารณะ

สำนักปลัดเทศบาล

☐ บริการน้ำ / ปัญหาภัยแล้ง

1. สาธารณภัยที่เกิดขึ้นต่อชีวิต / ทรัพย์สิน / บ้านเรือน (น้ำท่วม, ไฟไหม้, ดินถล่ม, แก๊สรั่ว, ระเบิด, สัตว์มีพิษเข้าบ้าน ฯลฯ)

☐ เรื่องอื่นๆ ระบุ

บริเวณสถานที่ *** เขียนแผนที่ด้านหลัง ***

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ดำเนินการตามคำร้องนี้ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

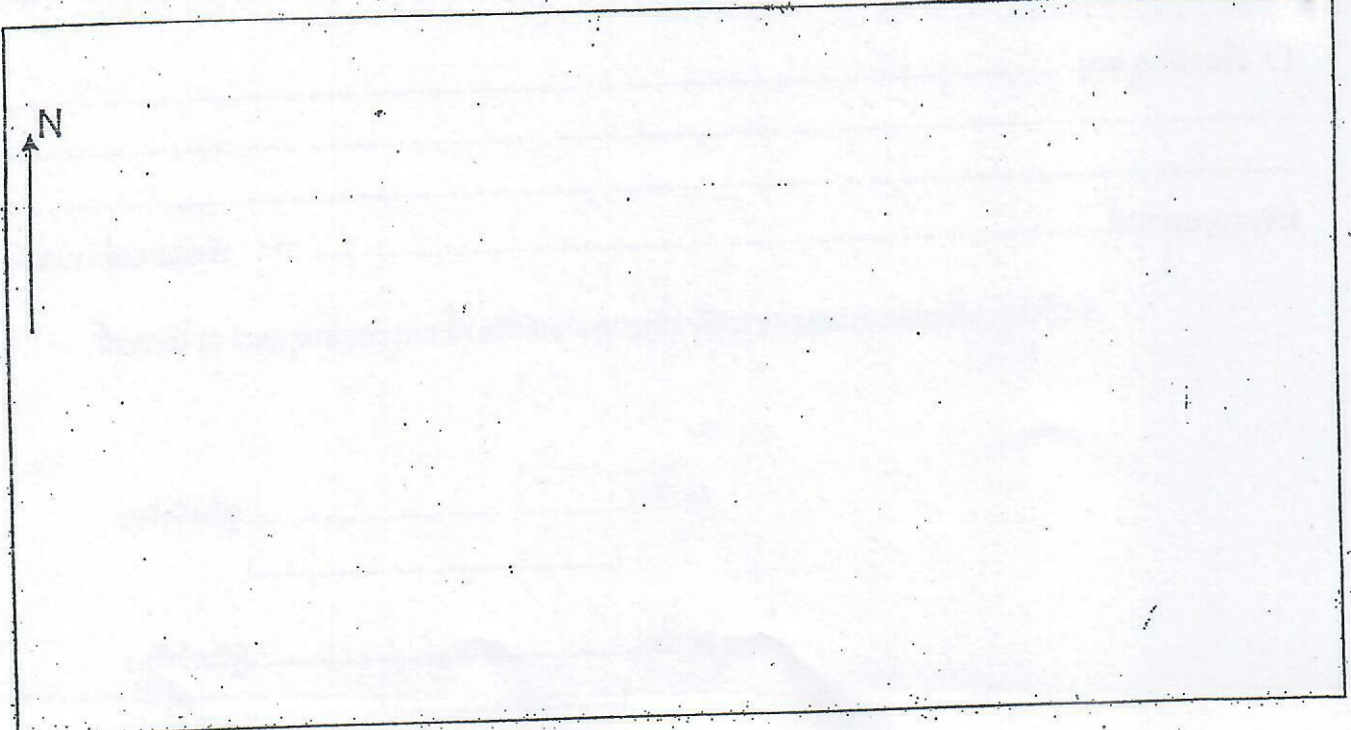
(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง
(.....)

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ / พิจารณา

ความเห็นนายกเทศมนตรี

แผนที่โดยสังเขป



เลขทะเบียนรับ
วันที่
เจ้าหน้าที่ผู้รับ

แบบคำขอให้หน่วยงานของรัฐชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่

เรียน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ ปี
เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ (ที่ติดต่อได้)
โทร. เป็นผู้เสียหาย โดยได้รับความเสียหายจากการกระทำ
ละเมิดของเจ้าหน้าที่รัฐ ราย (นาย/นาง/นางสาว)
ตำแหน่ง สังกัด (สำนัก/กอง/ศูนย์)
กรม/สำนักงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

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

๒. ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอให้ กรม/สำนักงาน

ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนความเสียหายให้แก่ข้าพเจ้า โดยมีรายละเอียดความเสียหายตามจริง ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ค่าเสียหายต่อร่างกายและชีวิต

- (๑) ค่ารักษาพยาบาล จำนวน บาท
(๒) ค่าขาดประโยชน์ที่ทำได้ในระหว่างเจ็บป่วย จำนวน บาท
(๓) ค่าชดเชยแทนการสูญเสียอวัยวะ หรือสูญเสียสมรรถภาพในการทำงานของอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนของร่างกาย จำนวน บาท
(๔) ค่าปลงศพและค่าใช้จ่ายอันจำเป็นในการจัดการศพ จำนวน บาท
(๕) ค่าขาดไร้อุปการะ จำนวน บาท

ส่วนที่ ๒ ค่าเสียหายต่อทรัพย์สิน (ระบุทรัพย์สินที่เสียหาย)

- (๑) จำนวน บาท
(๒) จำนวน บาท
(๓) จำนวน บาท

ส่วนที่ ๓ ค่าเสียหายอื่น ๆ

- (๑) จำนวน บาท
(๒) จำนวน บาท
(๓) จำนวน บาท

รวมเป็นค่าเสียหายทั้งสิ้นจำนวน บาท (.....)

๓. หลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณา

☐ สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาบัตรอื่นของผู้ยื่นคำขอ
ที่หน่วยงานของรัฐออกให้

☐ สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาใบมรณะบัตรของผู้เสียชีวิต (กรณีผู้มีสิทธิ์
ยื่นคำขอเสียชีวิต)

☐ หลักฐานการสมรส (กรณีผู้ยื่นคำขอเป็นคู่สมรสหรือบุตรของผู้เสียชีวิต)

☐ หลักฐานการรับรองบุตร (กรณีผู้ยื่นคำขอเป็นบุตรนอกสมรสของผู้เสียชีวิต)

☐ หลักฐานการแจ้งความและ/หรือสำเนาการสอบสวนของพนักงานสอบสวน (ถ้ามี)

☐ คำพิพากษาศาลที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

☐ หลักฐานการรักษาพยาบาล (กรณีขอให้ชดใช้ค่ารักษาพยาบาล)

☐ หลักฐานที่แพทย์รับรองให้หยุดรักษาตัว (กรณีขอให้ชดใช้ค่าขาดประโยชน์ทำมาหาได้
ระหว่างเจ็บป่วย)

☐ หลักฐานทางการแพทย์ว่า ผู้เสียหายที่ต้องสูญเสียอวัยวะ ตกเป็นผู้พิการหรือ
ผู้ทุพพลภาพ (กรณีขอค่าชดเชยแทนการสูญเสียอวัยวะหรือสูญเสียสมรรถภาพในการทำงานของอวัยวะส่วนใด
ส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนของร่างกาย)

☐ หลักฐานเกี่ยวกับรายได้ของผู้เสียชีวิต (กรณีขอให้ชดใช้ค่าขาดรายได้การะ)

☐ หลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับค่าเสียหายที่ยื่นคำขอ

๔. ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ค่าสินไหมทดแทนความเสียหายที่ได้ร้องขอต่อหน่วยงาน
ของรัฐมิได้สูงเกินสมควรและเป็นค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจริง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ(ผู้เสียหาย)

(.....)

วันที่

ใบรับคำขอ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)ตำแหน่ง.....
หน่วยงานได้รับคำขอให้หน่วยงานของรัฐชดใช้ค่าสินไหมทดแทนความเสียหาย
กรณีเจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอกของ (นาย/นาง/นางสาว).....
เลขที่รับ ลงวันที่ไว้เรียบร้อยแล้ว

โทร. ติดต่อสอบถาม

๓. ร้องเรียนว่า.....

๔. ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้ดำเนินการ

- [] ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง
- [] ให้เชิญผู้ประกอบธุรกิจมาเจรจากับผู้ร้อง
- [] ขอเรียกค่าเสียหาย จำนวน.....บาท (.....)
- เนื่องจาก.....
-
- [] อื่น ๆ.....

๕. ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ

- [] ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทน
- [] ผู้ร้องมีความประสงค์จะดำเนินคดีด้วยตนเอง

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนเป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำข้อเท็จจริงร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
()

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง / ผู้รับคำร้องเรียน
()

หลักฐานที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียนมีดังนี้

- () ๑. สำเนาสัญญาจะซื้อจะขาย ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น
- () ๒. สำเนาใบเสร็จรับเงิน ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น
- () ๓. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือข้าราชการ จำนวน.....แผ่น
- () ๔. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....แผ่น
- () ๕. สำเนาเอกสารโฆษณา จำนวน.....แผ่น
- () ๖. สำเนาบันทกข้อตกลง ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น
- () ๗. หลักฐานอื่น ๆ เช่น

๗.๑.....จำนวน.....แผ่น

๗.๒.....จำนวน.....แผ่น

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นหลักฐาน
()

ลงชื่อ.....ผู้รับหลักฐาน
()

ข้าพเจ้าในฐานะผู้บริโภคได้รับทราบขณะร้องทุกข์หรือร้องเรียนแล้วว่า

๑. การร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง
๒. การร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่เป็นการตัดสิทธิของข้าพเจ้าที่จะนำเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนดังกล่าวไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง
๓. กรณีข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีต่อศาลด้วยตนเอง ข้าพเจ้าจะดำเนินการมีหนังสือแจ้งยุติเรื่องร้องเรียนต่อไป
๔. ข้าพเจ้ามีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลายจากกรมบังคับคดีโดยตรง
๕. ภายหลังจากการร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน หากข้าพเจ้ายังไม่ได้รับการติดต่อจากพนักงานเจ้าหน้าที่ข้าพเจ้าจะดำเนินการติดตามเรื่องที่ร้องเรียนและจะติดตามเรื่องร้องเรียนเป็นระยะ ๆ ทุกเดือน

ข้าพเจ้าได้รับทราบว่าเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่รับพิจารณาดำเนินการหรือให้ยุติการพิจารณาได้มีกรณีดังต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียนที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง
๒. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
๓. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษาให้
๔. เรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
๕. เรื่องที่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว
๖. เรื่องร้องเรียนที่ข้าพเจ้าได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องเรียน ไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการร้องเรียน หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
๗. เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องเรียนไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒
๘. เรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ได้มีหนังสือแจ้งให้ข้าพเจ้ามาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่ข้าพเจ้าไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่อย่างใด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

()



บันทึกคำร้องเรียน

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

เรื่อง ที่ดิน บ้านจัดสรร หรืออาคารชุด

โครงการ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

1. ชื่อผู้ร้องเรียน..... () เปิดเผย () ไม่เปิดเผย
สถานที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก / ซอย.....ถนน.....
แขวง / ตำบล.....เขต / อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

2. (1) ชื่อผู้ประกอบการ.....
สถานที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก / ซอย.....ถนน.....
แขวง / ตำบล.....เขต / อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

(2) ชื่อผู้ประกอบการ.....
สถานที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก / ซอย.....ถนน.....
แขวง / ตำบล.....เขต / อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

3. ร้องเรียนว่า

3.1 ผู้ร้องได้พบข้อความโฆษณา.....ทางสื่อ.....
ฉบับวันที่.....ของ (ผู้ประกอบการ).....
โดยมีข้อความว่า.....

3.2 ผู้ร้องได้ทำสัญญากับ.....

() สัญญาจองลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น

() สัญญาซื้อขายที่ดินลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น

() สัญญาว่าจ้างก่อสร้างอาคาร ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น

() สัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น

() สัญญาจะซื้อจะขายกรรมสิทธิ์ห้องชุด ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น

() อื่น ๆ

3.3 รายละเอียด

ชื่อโครงการ.....

ที่ตั้งโครงการ โฉนดที่ดินเลขที่.....

ตำบล / แขวง.....อำเภอ / เขต.....จังหวัด.....

แบบบ้าน.....แปลงที่ / ห้องชุดเลขที่.....เนื้อที่.....

ราคา.....บาท (.....)

3.4 ผู้ร้องได้ชำระเงินไปแล้วโดย

(1) ชำระให้แก่.....

เป็นราคา.....ตั้งรายละเอียดดังนี้

() วันจอง จำนวน.....บาท

(.....)

() มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() วันทำสัญญา จำนวน.....บาท

(.....)

() มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() ค่างวด.....งวดละ.....

จำนวน.....เป็นเงิน.....บาท

(.....)

() มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() ค่างวด.....งวดละ.....

จำนวน.....เป็นเงิน.....บาท

(.....)

() มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() อื่น ๆ

เป็นเงิน.....บาท (.....)

() มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

รวมเป็นเงิน.....บาท

(.....)

(2) ชำระให้แก่.....

เป็นค่า.....ตั้งรายละเอียดดังนี้

() วันจอง จำนวน.....บาท

(.....)

() มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() วันทำสัญญา จำนวน.....บาท

(.....)

() มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() ค่างวด.....งวดละ.....

จำนวน.....เป็นเงิน.....บาท

(.....)

() มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() ค่างวด.....งวดละ.....

จำนวน.....เป็นเงิน.....บาท

(.....)

() มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() อื่น ๆ

เป็นเงิน.....บาท (.....)

() มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

() ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น

รวมเป็นเงิน.....บาท

(.....)

ตามใบเสร็จรับเงินรวมทั้งสิ้น.....แผ่น ตามใบเสร็จรับเงินรวมทั้งสิ้น.....แผ่น
รวมเป็นเงินที่ผู้ร้องได้ชำระไปแล้วทั้งสิ้นจำนวน.....บาท
(.....)

3.5 ในการทำสัญญา..... ได้มี นาย / นางสาว / นาง / บริษัท.....
.....ลงชื่อในฐานะผู้จะขาย () ประทับตราบริษัท () ไม่ประทับตราบริษัท
ในการทำสัญญา..... ได้มี นาย / นางสาว / นาง / บริษัท.....
.....ลงชื่อในฐานะผู้จะขาย () ประทับตราบริษัท () ไม่ประทับตราบริษัท

3.6 () ผู้ร้องได้ชำระเงินค่าน้ำให้แก่ผู้จะขายครบถ้วนตามสัญญาซึ่งกำหนดไว้.....งวด
() ผู้ร้องไม่ได้ชำระเงินค่าน้ำให้แก่ผู้ขายจำนวน.....งวด คืองวดที่.....
เนื่องจาก.....

3.7 ตั้งแต่วันทำสัญญา จนถึงปัจจุบันเป็นเวลา.....ปี.....เดือน ปรากฏว่า
() ไม่มีการก่อสร้างบ้าน / อาคารชุด
() มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ
() การก่อสร้างแล้วเสร็จ แต่ไม่เป็นไปตามโฆษณา คือ.....
.....
.....

() การก่อสร้างแล้วเสร็จ แต่ไม่สามารถจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ได้
() อื่น ๆ.....
.....
.....

3.8 ผู้ร้อง
() ได้มีหนังสือทวงถามต่อผู้ประกอบการธุรกิจ เมื่อวันที่.....จำนวนเล่ม.....แผ่น
ปรากฏว่า.....
() ไม่ได้ทวงถามเป็นหนังสือ
() ได้มีหนังสือบอกเลิกสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจ เมื่อวันที่.....จำนวนเล่ม.....แผ่น
() ยังไม่ได้มีการบอกเลิกสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจ

3.9 ผู้ประกอบการธุรกิจ
() ได้มีหนังสือติดต่อผู้ร้อง เมื่อวันที่.....จำนวน.....แผ่น
แจ้งว่า.....
() ได้มีหนังสือบอกเลิกสัญญากับผู้ร้อง เมื่อวันที่.....จำนวน.....แผ่น

3.10 ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้ดำเนินการ
() ให้เชิญผู้ประกอบการมาเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้อง
() ให้ผู้ประกอบการก่อสร้างให้แล้วเสร็จและโอนกรรมสิทธิ์ตามสัญญา

() ให้ผู้ประกอบการธุรกิจปฏิบัติให้เป็นไปตามที่โฆษณา

() ขอยกเลิกสัญญา และขอเงิน จำนวน.....บาท (.....)
คืนพร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย นับแต่ผู้ร้องได้ชำระเงินให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจครั้งสุดท้าย
เมื่อวันที่.....

() ขอเรียกค่าเสียหาย จำนวน.....บาท (.....)
เนื่องจาก.....

() อื่นๆ.....

3.11 ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบการธุรกิจ

() ผู้ร้องมีความประสงค์ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทน

() ผู้ร้องมีความประสงค์จะดำเนินคดีด้วยตนเอง

หลักฐานที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียนดังนี้

() 1. สำเนาสัญญาของ ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น

() 2. สำเนาสัญญา.....ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น

() 3. สำเนาสัญญา.....ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น

() 4. สำเนาสัญญา.....ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น

() 5. สำเนาใบเสร็จรับเงิน.....จำนวน.....แผ่น

() 6. สำเนาเอกสารโฆษณา.....จำนวน.....แผ่น

() 7. สำเนาโฉนดที่ดิน.....จำนวน.....แผ่น

() 8. สำเนาบันทีกข้อตกลง ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น

() 9. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการ.....จำนวน.....แผ่น

() 10. สำเนาทะเบียนบ้าน.....จำนวน.....แผ่น

() 11. หลักฐานอื่น ๆ

11.1.....จำนวน.....แผ่น

11.2.....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนเป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อ
ข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำเสนอข้อเท็จจริงร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่ง
ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

()

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง / ผู้รับคำร้องเรียน

()