



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา
NAKHONRATCHASIMA HEALTH PROVINCIAL OFFICE



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา



คำนำ

การดำเนินงานเกี่ยวกับใบอนุญาตด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและสถานประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เป็นภารกิจที่สำคัญของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ที่มีส่วนสำคัญต่อสุขภาพของประชาชนในฐานะผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และเป็นผู้ใช้บริการสถานประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนได้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ได้มาตรฐาน และได้รับการจากสถานประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพตามมาตรฐาน

เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับใบอนุญาตเป็นไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการต่อไป

คณะผู้จัดทำ ขอขอบคุณนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้สนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าว และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขทุกท่าน ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากมีข้อผิดพลาด ประการใด ต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

สารบัญ

แนวทางการปฏิบัติงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 คำจำกัดความ	2
1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
2. การดำเนินการข้อร้องเรียน	2
2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการข้อร้องเรียน	2
2.2 ช่องทางร้องเรียน	4
2.3 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ	4
2.4 หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองข้อร้องเรียนเบื้องต้น	5
2.5 การบันทึกข้อร้องเรียน	5
2.6 ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน	5
2.7 รายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ	5
2.8 ระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	6
2.9 การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	6
2.10 มาตรฐานงาน	6
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	7

การจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา มีภารกิจหลักในการกำกับงานบริการที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ งานประชาสัมพันธ์ และงานการเงิน จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมอบหมายให้กลุ่มงานนิติการมีบทบาทเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์มีแนวทาง และมาตรฐานในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวกบรรเทาเยี่ยวยาความเดือดร้อนของประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และสอดคล้องกับค่านิยม กระทรวงสาธารณสุข

ดังนั้น การบูรณาการระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ได้ทบทวน/ปรับปรุง เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Center : GECC) โดยมีการจัดระบบ กระบวนการ และวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ จากประชาชนในการขอรับบริการ เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการและเป็นช่องทางในการทำการชี้แจงทำความเข้าใจในเหตุผล และความจำเป็นของการปฏิบัติการกิจของศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้นซ้ำอีก และเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
2. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

5. เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

6. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.3 คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนาม หรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข เป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุดผู้ร้องเรียนได้ยื่น หรือส่งต่อเจ้าหน้าที่รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

งานบริการ หมายถึง การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนในการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวก

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากศูนย์ราชการสะดวก

เรื่องร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของศูนย์ราชการสะดวก

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับข้อร้องเรียนตั้งแต่รับเรื่องจนถึงการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่างๆ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่สาธารณสุขรับผิดชอบ

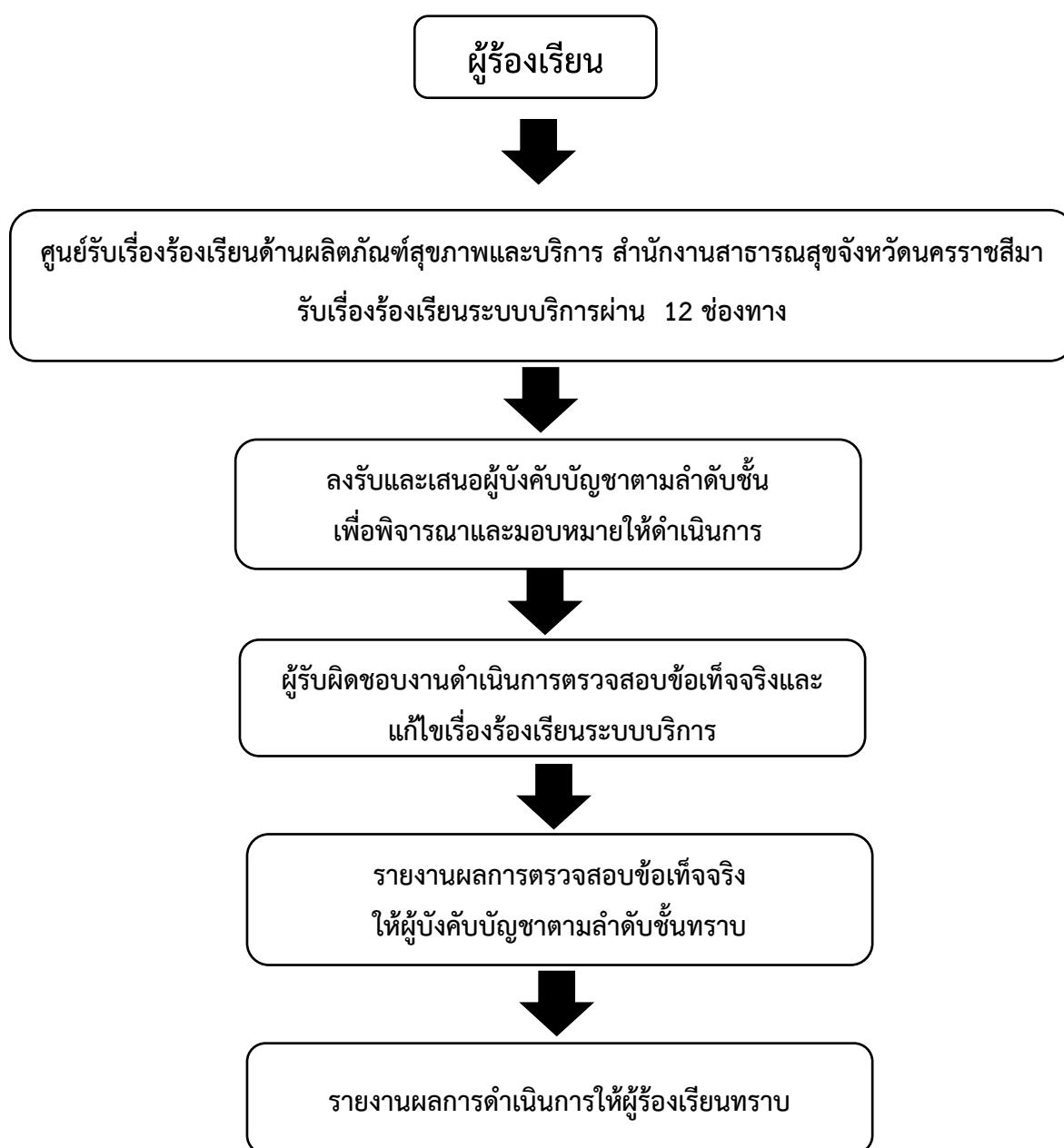
2. การดำเนินการข้อร้องเรียน

2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการข้อร้องเรียน

มีขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนสรุปได้ดังนี้

- กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของหน่วยงาน
- กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน
- จัดทำแผนผังขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการ หรือคู่มือขั้นตอนปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการ จากนั้นแจ้งเวียนให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและถือปฏิบัติ
- จัดทำระบบติดตาม และรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
- จัดทำระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา



2.2 ช่องทางร้องเรียน มีดังนี้

1. ไปรษณีย์: ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา เลขที่ 255 หมู่ 11 ตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา 30280
2. โทรศัพท์: ช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ 3 หมายเลข
 - หมายเลขภายใน 044-465010-4 ต่อ 106, 456
 - หมายเลขมือถือศูนย์ OSSC 089-8455266
 - หมายเลขมือถือศูนย์กัญชากัญชง 082-0500648
3. ร้องเรียนด้วยตนเอง: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา
4. ร้องเรียนออนไลน์: ผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา (OSSC) <https://fdakorat.wordpress.com>
5. ผ่านระบบ line Application: ศูนย์ OSSC งานอาหาร สถานพยาบาล ยา กัญชง กัญชา ผลิตภัณฑ์สมุนไพร
6. ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Email: fdakorat@hotmail.com
7. ตูรับขอคิดเห็นและร้องเรียน/ร้องทุกข์
8. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา
9. สำนักนายกรัฐมนตรี (สายด่วนรัฐบาล) 1111
10. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข โทร. 0 2590 2877
11. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ictapp.moph.go.th/servicelink/complaint/index.php?page=principles>
12. ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข E-mail: Complain@health.moph.go.th

2.3 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้าสู่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	เริ่มดำเนินการ
ร้องเรียนผ่านทางจดหมายไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านระบบ line /Facebook /e- Complain	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ
ตูรับขอคิดเห็นและร้องเรียน/ร้องทุกข์	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน 7 วันทำการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	เริ่มดำเนินการ
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน 7 วันทำการ
สำนักนายกรัฐมนตรีน (สายด่วนรัฐบาล)	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน 7 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน 7 วันทำการ
เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน 7 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน 7 วันทำการ

2.4 หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองข้อร้องเรียนเบื้องต้น

1. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลกรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
2. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล
3. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง "ข้อแนะนำการเสนอแนะ" ไม่จัดเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้พิจารณายุติเรื่อง

2.5 การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุ และรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนพอสังเขป ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

2.6 ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

1. แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เรื่องร้องเรียนต้องเริ่มดำเนินการไม่เกิน 7 วันทำการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือการประชุมคณะกรรมการต่างๆ เพื่อพิจารณาให้ความเห็น
2. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่หน่วยงานที่ต้องจัดการข้อร้องเรียนได้รับเรื่อง
3. การกำหนดระยะเวลาจัดการข้อร้องเรียน ทุกช่องทางการร้องเรียนระบบบริการ ผู้รับผิดชอบงานต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแจ้งหน่วยงานในสังกัดหรือผู้เกี่ยวข้อง แก้ไขข้อร้องเรียนไม่เกิน 15 วันทำการ (หรือขึ้นอยู่กับความซับซ้อนในการตรวจสอบหรือดำเนินการ)

2.7 รายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียนรายกรณี ให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบและรวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำระบบการบริการ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการพัฒนาองค์ความรู้ และเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

2.8 ระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

1. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ทำหนังสือแจ้งหรือแจ้งช่องทางอื่น เช่น โทรศัพท์ เป็นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ
2. กำหนดให้ผู้ร้องเรียน สามารถติดตามความคืบหน้า โดยสามารถติดต่อสอบถามศูนย์ฯ โดยตรงผ่านช่องทางโทรศัพท์ศูนย์ OSSC หมายเลข 089-8455266

2.9 การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

เรื่องร้องเรียนที่นับเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว จะต้องมียุติลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ บางส่วน หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องฯ ตามความเหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ เช่น พันวิสัยที่จะดำเนินการได้ และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องฯ จนเป็นที่เข้าใจแล้ว

2.10 มาตรฐานงาน

กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ☐ จดหมาย ☐ โทรศัพท์ ☐ มาด้วยตนเอง
☐ อื่น ๆ ระบุ

ที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองบัวลำภู
 วันที่เดือนพ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหนองบัวลำภู

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่หมู่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองบัวลำภู พิจารณาดำเนินการ

ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
 แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร. ๐ ๔๒๓๑ ๒๐๔๙ - ๕๐ ต่อ ๑๓๑

โทรสาร. ๐ ๔๒๓๑ ๒๙๙๒

