



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

งานนิติการ

องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด

คำนำ

ศูนย์ฯ พระราชทานอาคารผู้ปฏิบัติงานด้านการรังนกเงือก รับเรื่องรวบรวมร้องทุกข์ของศูนย์ฯ รับเรื่อง ร้องทุกข์ของกรมการปกครองส่วนตำบล ลงบประมาณจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานหรือแนวทางการในการปฏิบัติงานด้านการรังนกเงือก รวบรวม ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามศูนย์ฯ รับเรื่อง ร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์จาก จ.ทหารส่วนตำบลบางพลีเขตฯ ซึ่งในเบื้องต้นมีทั้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนงบโยธาของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้กำหนดแผนการปฏิบัติงานตาม มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อสังคมอย่างมีประสิทธิผลและเกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ไม่มีที่ทับซ้อนปฏิบัติงานเดิมความจำเป็น มีการรับเรื่องร้องทุกข์ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างทันท่วงที และมีกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งมีการจัดการที่โปร่งใสและได้ข้อยุติ ให้มีการรวบรวมและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและควบคุมดูแลรักษาของผู้รับเรื่อง จึงเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ฯ รับ เรื่องรวบรวม ร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีเขต

บทที่ ๓ บทนำ

ภารกิจและยุทธศาสตร์	๓
วัตถุประสงค์และข้อดี	๓
- การจัดตั้งศูนย์ฯ นี้ จะช่วยส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียน	๔
- ผลประโยชน์	๕
สถานการณ์ตั้ง	๖
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๗

บทที่ ๒ กระบวนการที่เกี่ยวกับการจัดการเรียน

- ส่วนที่ ๑ การจัดการ	๘
- ส่วนที่ ๒ การจัดการเรียน	๙

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรียนการสอน

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
------------------------------	----

- การรับและตรวจสภาพก่อนเรียน / จัดทำเอกสาร / การจัดทำเอกสาร	๑๑
- การรับนักเรียนก่อนเรียน	๑๒
- การประเมินผลก่อนเรียนเพื่อแจ้งปัญหาแก่ผู้เรียน / จัดทำเอกสาร และการแจ้งผู้เรียน	๑๓
- การดำเนินการแก้ไขปัญหาลูกเรียน	๑๔
- การดำเนินการประเมินผลก่อนเรียนให้ผู้เรียนทราบ	๑๕
- การดำเนินการประเมินผลก่อนเรียนให้ผู้เรียนทราบ	๑๖

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบ รับแจ้งเหตุร้องเรียนก่อนเรียน / ร้องทุกข์	๑๗
--	----

บทที่ ๑

บทนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งใช้ประโยชน์จากโครงสร้างและกระบวนการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการการขอพระราชทานให้ข้าราชการลาออกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและมีความคุ้มค่าในการให้บริการ โดยมีขั้นตอนปฏิบัติงานด้วยความจำเป็น มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การให้บริการด้วยความรวดเร็วและได้คุณภาพและสนองตอบ ต่อความ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดระเบียบใหม่ ที่ ๖๓-๒๕๖๑/ว.๑๓๐๐๑ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ตามคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่ ๖๖๖๖/ว.๑๓๐๐๑ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ ได้กำหนดเป้าหมายที่ ๑ ประเด็นมี วัฒนธรรมและพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริต ประเด็นตัวชี้วัดร้อยละของหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในการรับ เรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือเพื่อให้ภาครัฐตามด้วย ก้าวและไปให้ อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงาน จัดการเชิงรับของเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานมุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั้งเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการบริหารส่วนตำบลยางตลาด ทราบกระบวนการและแนวทาง

๒.๕ เพื่อให้มีนโยบายได้มีกรอบปฏิบัติงานชัดเจน ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียน ที่กำหนดให้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอล้างเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการชำระค่า
ค่าบริการหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ เว้นแต่หากไม่ได้มีการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน
๓๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โทร. ๐๘๓ ๘ ๔ ๐ ๑ ๖ ๑

๔.๒ การมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๒.๑ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของฝ่ายบริหารด้านการระงับข้อพิพาทของกรมการปกครอง

๔.๒.๒ ตำแหน่งการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้ในฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
จากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ.

๔.๒.๓ เมื่อการระงับข้อพิพาทเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างใช้ก็, ผู้ส่งมอบการระงับข้อพิพาท
เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้รับบริการตามลำดับขั้น พิจารณาความเห็น

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้องให้ข้อมูลกับผู้ขอรับ

บริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเพื่อให้คำปรึกษาหรือขอเปลี่ยนเรื่องพิจารณาใหม่ กรณียกข้อ

กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/

นักการขอให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการร้องขอทราบ และจะดำเนินการเรื่องดังกล่าวไว้
เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น พิจารณาความเห็นเพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปภายใน ๓ - ๒ วัน

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอล้างเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับ
บริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ เว้นแต่หากไม่ได้มีการติดต่อกลับจาก
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๓๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วน
จังหวัดสมุทรสาคร โทร. ๐๘๓ ๘ ๔ ๐ ๑ ๖ ๑

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสาคร

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ให้คำปรึกษา ทั้งเรื่องปัญหาความต้องการหรือเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ"

หมายถึง ผู้ที่เข้ารับการบริการตามแผนการดูแลสุขภาพของตนที่ไม่ได้

ผู้รับบริการ อาจจะไปด้วย หน่วยบริการของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/
เอกชน/อาสาสมัคร/ญาติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่าง
สั้น องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กร
อิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะ
เดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงาน
จ้างตามภารกิจและผู้ใช้จ้างงานนอกภาครัฐ ไม่ว่าจะเห็นการแต่งตั้งในฐานะเป็น
กรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้แต่งตั้งและถูกจ้างให้ ปฏิบัติงานให้แก่
หน่วยงานของรัฐ

บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการทางการแพทย์ทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
 - ผู้จำหน่ายยาของภาครัฐ
 - ผู้ให้บริการบริการทางการแพทย์ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

"ผู้มีส่วนได้เสีย"

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก
การดำเนินการของสภาราชการ เช่น ประชาชนในเขตของสำนักงานบริการส่วนกลาง
๑๑๙

"การจัดการข้อร้องเรียน" หมายถึง มีความครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์/
ข้อเสนอแนะ/ข้อคัดค้าน/คำขอเสนอ/การขอความเห็นหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์"

หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี
วัตถุประสงค์หรือครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคัดค้าน/
การขอเสนอ/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้รับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น

โทรศัพท์มือถือ/ติดต่อทางโทรศัพท์/แฟ้ม/Face Book

"เจ้าหน้าที่"

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

"ข้อร้องเรียน"

หมายถึง เรื่องในประเด็น ๒ ประการ คือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องการร้องทุกข์ทั่วไปข้อคัดค้าน ข้อเสนอแนะ คำขอเสนอ
ขอความเห็นหรือข้อร้องขอข้อมูล การร้องเรียนกรณีว่าความและการได้บริการของ
หน่วยงาน

/ การร้องเรียน...

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของภาคใต้หรือพื้นที่ต่าง ๆ เป็นต้น
- คำขอเรียน : คำขอเรียนอาจมาจากผู้ร้องเรียนหรือจากหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย หรือระบบการรับคำร้องเรียนต่าง ๆ มีแหล่งที่สามารถออกเอกสาร หรือมีรายละเอียดของพื้นที่และพื้นที่ที่มีคำร้องเรียนที่ถูกต้องได้
- การดำเนินการร้องเรียน : เพื่อยืนยันเรื่องร้องเรียน/ข้อเท็จจริงที่ได้รับ ผ่านช่องทางทางการร้องเรียนต่างๆ มาก่อนหรือการพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวก่อนดำเนินการ
- การจัดการเรื่องร้องเรียน : กระบวนการที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา/ข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินการ

ช่องทางการร้องเรียน

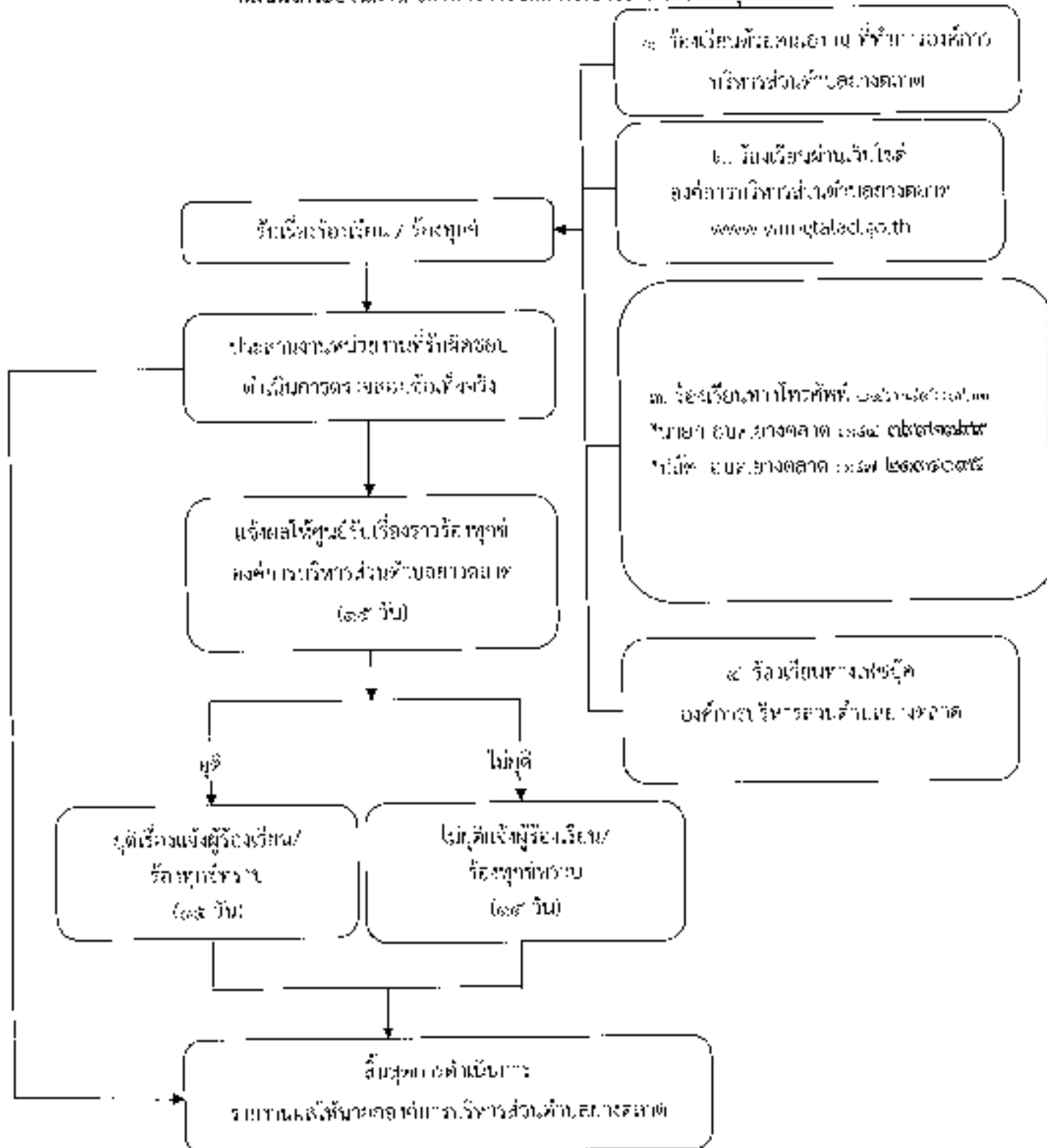
- ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.yamagata.go.jp
- ทางหมายเลขโทรศัพท์ 022-820-0000
- ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางตลาด หมู่ที่ ๒๖ ตำบลบางตลาด จังหวัดกาญจนบุรี

ลักษณะ :

- ประเภทของร้องเรียน : กรณีข้อ ๗ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางตลาด
- ลักษณะของ : ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางตลาด อำเภอบางตลาด จังหวัดกาญจนบุรี

บทที่ ๓

แผนผังการดำเนินการ/ขั้นตอนทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กรมส่งเสริมผู้รับใช้ครอบครัวและการจ้างงาน / วิทยาลัย / โรงเรียน / สถานประกอบการ

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๒. จัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓. แจ้งผู้รับใช้ครอบครัว ตามคำแจ้งลงคำขอร้องเรียน ดำเนินการตามขั้นตอน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและตรวจสอบตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาอย่างต่อเนื่องจากช่องทางต่าง ๆ โดยให้ปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับ ร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วน ตำบลบางตลาด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางตลาด www.yaogst.ac.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๘๐๘๘๐๐๒๑๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑. จารึกหมายเลขรับแจ้งข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมิได้ละเว้นชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน นิติกรต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

/ ๕. การประสาน...

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๙.๑ กรณีไม่มีการขอข้อมูลข่าวสาร ประกอบหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าของหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนผู้รับที่

๙.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไปทำธุรกรรมระดับ การจัดการเอกสาร ติดต่องาน ไม่สามารถรับเอกสาร เก็บเงิน ผู้รับเงินหรือค่าธรรมเนียมไม่จ่าย กองส่งเอกสารให้ทางส่วนด้านเอกสารเพื่อส่งเอกสารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเมื่อถึงต้นสัปดาห์หรือต้นเดือนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรทาง ส่วนส่วนด้านเอกสาร ไม่ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือและบูรณาการ ในการแก้ไขปัญหาล่วงไป

๙.๔ ข้อร้องเรียนที่ไม่ใช่ผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนไม่สนใจข้อร้องเรียนของตน ไม่ไปทำเรื่องในการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่สนใจการจัดหาหนังสือในทั้งปีพิจารณาที่เอกสารตามกองพัสดุหรือส่วนด้านเอกสารพิจารณาเรื่องการไปถือนำเอกสารที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓ วันทำการ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๑.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้นายคณบดีคณบดีทาง ส่วนด้านเอกสารหรือทั้งทราบ ทุกเดือน

๑๑.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อประเมิน วิเคราะห์ทำการ จัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้ได้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง หรือลดข้อร้องเรียนต่อไป

๑๒. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้มีตัวชี้วัดภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๒.๑ ให้ผู้รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของศาล การบริหารส่วนด้านเอกสาร ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาเรื่องข้อร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญห ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียนข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๔. จัดทำโดย

ศูนย์วิจัยงานวิจัยองค์กรและการบริหารส่วนด้านเอกสาร

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓ ๔ ๔ ๐ ๑ ๖ ๑



វិទ្យាស្ថានសិក្សាស្រាវជ្រាវស្ថានស្រី
វិទ្យាសាស្ត្រ ៣ វិទ្យាសាស្ត្រសង្គម ២០២០

ស្រី..... ទីក្រុង..... ខណ្ឌ.....

ថ្ងៃ..... ខែ..... ឆ្នាំ.....

លេខ បញ្ជាក់សិទ្ធិប្រើប្រាស់ប័ណ្ណសិក្សា ៖

ក្រសួង..... ខណ្ឌ..... រាជធានី..... ដ៏
 មានសិទ្ធិ..... លេខ..... ចំពោះ..... ទីតាំង.....
 ក្រសួង..... ខណ្ឌ..... រាជធានី..... ដ៏
 មានសិទ្ធិ..... លេខ..... ចំពោះ.....
 ក្រសួង..... ខណ្ឌ..... រាជធានី..... ដ៏
 មានសិទ្ធិ..... លេខ..... ចំពោះ.....
 ក្រសួង..... ខណ្ឌ..... រាជធានី..... ដ៏
 មានសិទ្ធិ..... លេខ..... ចំពោះ.....
 ក្រសួង..... ខណ្ឌ..... រាជធានី..... ដ៏
 មានសិទ្ធិ..... លេខ..... ចំពោះ.....

.....

ក្នុងនាម វិទ្យាស្ថានសិក្សាស្រាវជ្រាវស្ថានស្រី ខណ្ឌ..... រាជធានី..... ដ៏
 មានសិទ្ធិ..... លេខ..... ចំពោះ.....

- ១)..... លេខ..... ខណ្ឌ.....
- ២)..... លេខ..... ខណ្ឌ.....
- ៣)..... លេខ..... ខណ្ឌ.....

ស្នាក់នៅ..... ខណ្ឌ..... រាជធានី.....

ឈ្មោះ..... លេខ..... ខណ្ឌ..... រាជធានី.....
 (.....)