



คู่มือ

การบริหารจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
(Complaint Management standard
Operation Procedure)
เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี



คำนำ

คู่มือการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการบริการข้อมูลข่าวสารของเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จัดทำเพื่อให้ประชาชน และญาติที่มาขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ระบบการทำงานของเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น เป็นที่พึงพอใจและประทับใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง อันจะส่งผลให้การให้บริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่ายเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขตการให้บริการ	๑
๓. ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๑
๔. ส่วนที่ ๑ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์	๒
๕. ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๔
๖. ขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๕
๗. ขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสาร/ขอคำปรึกษา	๖
๘. คู่มือสำหรับประชาชน	๗
๙. แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑๐
๑๐. แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร	๑๑
๑๑. ใบตอบรับ	๑๒
๑๒. ตัวอย่างการเขียนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑๓

คู่มือการรับเรื่องร้องทุกข์และการบริการข้อมูลข่าวสาร ของเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชนและสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอน การรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการยุติเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตการให้บริการ

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- (๓) งานบริการให้คำปรึกษา
- (๔) งานบริการข้อมูลข่าวสาร
- (๕) งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายของผู้บัญชาการเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

ช่องทางการเข้าถึงบริการ

- (๑) ร้องเรียนหรือขอข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อมูลข่าวสารของเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี
- (๒) ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๓๕-๕๑๑๐๑๓
- (๓) กล้องรับเรื่องราວร้องทุกข์ ศูนย์บริการประชาชนเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี
- (๔) Facebook Page หรือ Fanpage
- (๕) ส่งจดหมายมาที่เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี เลขที่ ๒๙๖ หมู่ ๓ ตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี
- (๖) ส่งเรื่องผ่านทางไปรษณีย์ (ตู้ ป.ณ.๗๒๐๐๐)

**ส่วนที่ ๑ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเรือนจำ
จังหวัดสุพรรณบุรี**

๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์โทรสาร ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา

เพื่อพิจารณาตามลำดับ

- (๓) แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- (๔) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควร หรือความเห็นความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียน ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอม ลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบ คำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความและเสนอ ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

- (๕) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- (๖) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน

หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้ให้รับประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์บริการประชาชนฯ กำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้อง มิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้งและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๘) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑.๔ การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที

(๔) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา ในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๑.๕ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) ให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนด

(๓) หากมีข้อมูลข่าวสารอยู่แล้ว ให้เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับ

(๔) หากไม่มีข้อมูลข่าวสารที่ร้องขอให้ประสานหน่วยงานที่มีข้อมูลและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบโดยด่วน ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอนวิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๕) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารในทะเบียน เพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่หนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อพิจารณา

(๒) เมื่อผู้บังคับบัญชาลงนามแล้ว ให้จัดส่งตามระบบงานสารบรรณ

(๓) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการดำเนินงานในรอบเดือน เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

ขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑

รับเรื่องราวร้องทุกข์ ระยะเวลา ๑ วันทำการ

- ติดต่อด้วยตนเอง
- โทรศัพท์ ๐๓๕ ๕๒๒๕๐๘
- หนังสือ
- กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์
- จดหมาย
- ตู้ไปรษณีย์ (ป.ณ.๗๒๐๐๐)
- โทรศัพท์ ๐๓๕ ๕๒๒๕๐๘
- ช่องทางออนไลน์ (LINE, Facebook Page หรือ Fanpage)



ขั้นตอนที่ ๒

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ระยะเวลา ๑ วันทำการ

- ต้องระบุเรื่องราวร้องทุกข์ให้ชัดเจน
- แจ้งชื่อ ที่อยู่ ที่ติดต่อกลับให้ถูกต้อง เพื่อสะดวกในการแจ้งผลการพิจารณา



ขั้นตอนที่ ๓

การดำเนินงาน ระยะเวลา ๓-๕ วันทำการ

- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์



ขั้นตอนที่ ๔

ตรวจสอบและรายงานตามสายการบังคับบัญชา ระยะเวลา ๑๐ วันทำการ

- เรื่องที่เกี่ยวกับงานบุคคล แจ้งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป
- เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง แจ้งให้เจ้าหน้าที่งานพัสดุฯ
- เรื่องเกี่ยวกับการให้บริการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง
- หากอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้รับส่งเรื่องให้ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ทราบ โดยด่วนภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสาร/ขอคำปรึกษา

ขั้นตอนที่ ๑

กรอกแบบฟอร์มการขอใช้บริการข้อมูล



ขั้นตอนที่ ๒

การขอข้อมูลด้วยตนเอง ระยะเวลา ๑ วันทำการ

มีข้อมูล

- ตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเอง
- นำเอกสารไปสำเนาเอกสารที่เจ้าหน้าที่
- นำเอกสารมาคืนที่ห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ไม่มีข้อมูล

- ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร



ขั้นตอนที่ ๓

การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ขอคำปรึกษา ระยะเวลา ๑ วันทำการ

- ข้อมูลที่เกี่ยวกับบุคคล ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป เป็นผู้ตอบ
- ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง เจ้าหน้าที่งานพัสดุ เป็นผู้ตอบ
- ข้อมูลทั่วไป เจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ข้อมูลเป็นผู้ตอบ หรือโอนสายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



ขั้นตอนที่ ๔

การขอข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์ ระยะเวลา 3-5 วันทำการ

- ต้องระบุเหตุผลในการขอข้อมูลข่าวสารอย่างละเอียด และต้องอยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารว่า เห็นควรอนุญาตหรือไม่
- เขียนชื่อ ที่อยู่ ที่ติดต่อกลับให้ถูกต้องเพื่อส่งต่อการจัดส่งเอกสาร



ขั้นตอนที่ ๕

คณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร ระยะเวลา 10 วันทำการ

- พิจารณาข้อมูลที่ประชาชนยื่นคำขอว่าเห็นควรอนุญาตหรือไม่ และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบโดยด่วน ทั้งนี้ไม่เกิน ๑๕ วัน
- หากไม่อนุญาตจะต้องแจ้งเหตุผลของการพิจารณาด้วย

คู่มือสำหรับประชาชน เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี	
หน่วยที่ให้บริการ	การรับเรื่องราวร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี
ขอบเขตการให้บริการ	-
สถานที่ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. ติดต่อด้วยตนเอง ๒. หนังสือ ๓. จดหมาย ๔. โทรศัพท์ ๐๓๕ ๕๑๑๐๑๓ ๕. โทรสาร ๐๓๕ ๕๒๘๓๒๒ ๖. ช่องทางออนไลน์ (LINE , Facebook Page หรือ Fanpage) ๗. ตู้ไปรษณีย์ (ตู้ ปณ. ๗๒๐๐๐) ๘. กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์	เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. สำหรับช่องทางออนไลน์เปิดบริการทุกวัน
หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ	
เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม อันเป็นการอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ อย่างรวดเร็วและทั่วถึง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖	
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๒) สรุปประเด็นเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตามลำดับ ๓) แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ๔) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ	ศูนย์บริการประชาชนเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี
ระยะเวลา	
ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง	
เอกสารหลักฐานประกอบ	
ค่าธรรมเนียม	
ไม่เสียค่าธรรมเนียม	

การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้สามารถร้องเรียนได้ที่ ฝ่ายบริหารทั่วไป

เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๕ ๕๒๒๕๐๙ และ ๐๓๕๕๑๑๐๑๓ (ในวันเวลาราชการ)

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

๑. แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๒. ตัวอย่างการเขียนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

คู่มือสำหรับประชาชน เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี	
หน่วยที่ให้บริการ	การขอข้อมูลข่าวสาร/ขอคำปรึกษา
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี
ขอบเขตการให้บริการ	-
สถานที่ ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
ศูนย์บริการประชาชนเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี	เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. สำหรับช่องทางออนไลน์เปิดบริการ ทุกวัน
หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ	
ยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชน และประชาชนสามารถ ตรวจสอบได้	
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. รับเรื่องการขอข้อมูลข่าวสาร/ขอคำปรึกษา ๒. หากสามารถให้คำปรึกษาได้ ให้รับดำเนินการ แต่หากไม่สามารถให้คำปรึกษาได้ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับเรื่องดังกล่าวต่อไป ๓. หากมีข้อมูลข่าวสารอยู่แล้ว ให้เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับ ๔. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ๕. หากไม่มีข้อมูลข่าวสารที่ร้องขอให้ประสานหน่วยงานที่มีข้อมูล และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบโดยด่วน	ศูนย์บริการประชาชนเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี
ระยะเวลา	
ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง	
เอกสารหลักฐานประกอบ	
เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ถ้ามี)	
ค่าธรรมเนียม	
ไม่เสียค่าธรรมเนียม	
การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้สามารถร้องเรียนได้ที่ ฝ่ายบริหารทั่วไป เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๕ ๕๑๑๐๑๓ และ ๐๓๕ ๕๒๒๕๐๙ (ในวันเวลาราชการ) ตัวอย่างแบบฟอร์ม ๑. แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๒. ตัวอย่างการเขียนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	

แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่ เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้บัญชาการเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาวอายุ.....ปี

เชื้อชาติ..... สัญชาติ..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์ โทรสาร

มีข้อร้องทุกข์ดังกล่าวต่อไปนี้.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว ดังต่อไปนี้

๑)

๒)

๓)

๔)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้อง

(.....)

แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

เขียนที่ เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ขอข้อมูลข่าวสารของราชการ

เรียน ผู้บัญชาการเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

ข้าพเจ้า..... ตำแหน่ง/อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... มีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสาร ดังต่อไปนี้

๑.....

๒.....

๓.....

๔.....

เหตุผล.....

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป และยินยอมชำระ

ค่าธรรมเนียมตามระเบียบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ขอ

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

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

คำสั่ง

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

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

เปิดเผยได้ เปิดเผยไม่ได้

อนุญาต ไม่อนุญาต

ลงชื่อ.....

ใบตอบรับการรับเรื่องของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
สำหรับเจ้าหน้าที่

เลขที่รับ

วันเดือนปี ที่รับเรื่อง.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

โทร/โทรสาร ๐๕๔ ๕๑๑๐๑๓

ใบตอบรับการรับเรื่องของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
สำหรับผู้ยื่นเรื่อง

เลขที่รับ

วันเดือนปี ที่รับเรื่อง.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

โทร/โทรสาร ๐๓๕ ๕๑๑๐๑๓

ตัวอย่างการเขียนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่ เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง ร้องเรียนขอให้อนุญาตเข้าเยี่ยม

เรียน ผู้บัญชาการเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว นายสุขใจ ดีจริง อายุ ๖๐ ปี

เชื้อชาติ ไทย สัญชาติ ไทย อยู่บ้านเลขที่ ๑๕ หมู่ที่ ๙ ถนน -

ตำบล สระแก้ว อำเภอ เมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี รหัสไปรษณีย์ ๗๒๒๓๐

โทรศัพท์ ๐๙ - ๙๙๙๙ - ๙๙๙๙ โทรสาร ๐๙๙ - ๙๙๙ - ๙๙๙

มีข้อร้องทุกข์ดังจะกล่าวต่อไปนี้ เนื่องจากข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอเยี่ยม น.ญ.สมหญิง
สวยงาม ซึ่งเป็นภรรยาของข้าพเจ้า ซึ่งเป็นผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี แต่ไม่ได้จดทะเบียนสมรส
และมีบุตรร่วมกันกับผู้ต้องขัง เจ้าหน้าที่จึงไม่อนุญาตให้เข้าเยี่ยมญาติได้

ข้าพเจ้าขอให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว ดังต่อไปนี้

- ๑) ขอให้อนุญาตเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังดังกล่าว
- ๒)
- ๓)
- ๔)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สุขใจ ดีจริง ผู้ร้อง
(นายสุขใจ ดีจริง)