

คู่มือประชาชน
เรื่อง
การร้องเรียน ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม
อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ลักษณะของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิรามดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามหลักเกณฑ์กระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ พ.ศ. ๒๕๔๖ มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือเดือดร้อน หรือเสียหายโดย มิอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่ำนั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมาย กำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร หรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ ถูกต้องตามกฎหมาย หรือกระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

๒. ความเดือดร้อนอื่นๆ

กรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจ หลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล พรหมพิรามแก้ปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิรามดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่อำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไป

ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม
๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม www.ppr.go.th
๓. โทรศัพท์ร้องเรียนร้องทุกข์ได้ที่ ๐๕๕-๓๖๙๒๙๒ ต่อ ๑๐๑
๔. ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๕. ร้องเรียนผ่าน facebook องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม
๖. ร้องเรียนผ่าน Email: piram@ppr.go.th

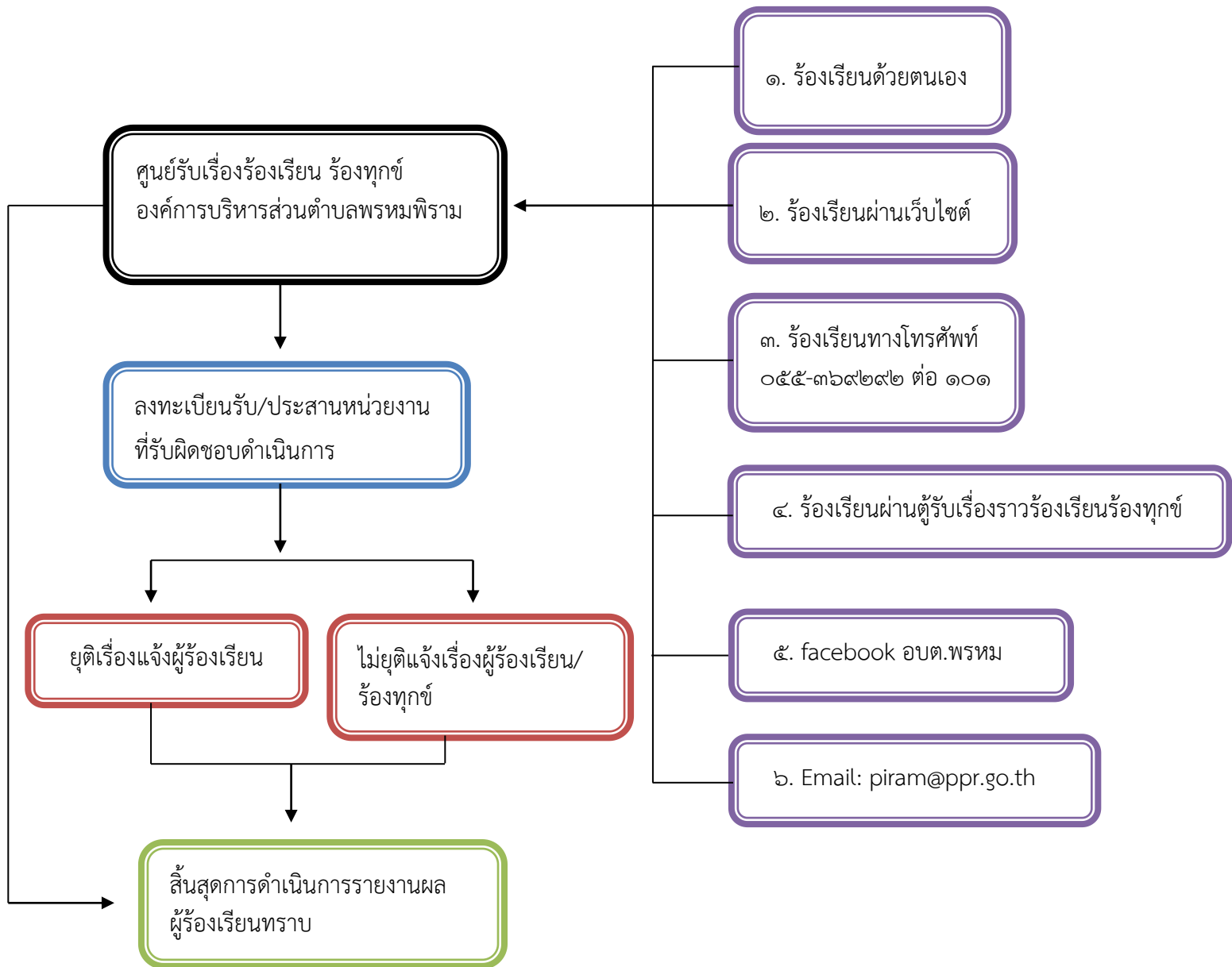
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. ประสานส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. แจ้งผลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม
- ๓.๑ กรณียุติเรื่อง - แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๓.๒ กรณีไม่ยุติเรื่อง - แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วัน

- ดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา
- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

แผนผังกระบวนการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม
แบบฟอร์มคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

วันที่เขียนคำร้อง

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม

ข้าพเจ้า.....เลขประจำตัวประชาชน.....
อายุ.....ปี อาชีพ.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
เบอร์โทรศัพท์.....

วัตถุประสงค์หรือความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิรามจัดการเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

ข้าพเจ้าขอยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ด้วยความสัจจริงต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม และหากข้าพเจ้ากล่าวด้วยความเท็จให้ท่านดำเนินคดีกับข้าพเจ้าตามกฎหมาย ฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานดังนี้ (รายละเอียดการกระทำข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียน / ร้องทุกข์)

- ☐ พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารมาด้วย จำนวน.....ฉบับ
- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- ☐ อื่นๆ.....

และข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นเข้าใจแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ หรือ พิมพ์ลายนิ้วมือไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่

ช่องทางการร้องเรียน

☐ ๑. มาด้วยตนเอง

☐ ๒. โทรศัพท์

☐ ๓. จดหมาย

☐ ๔. อื่นๆ