

คู่มือ
สำหรับประชาชน
รับเรื่องราวร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาستر
อำเภอ เมืองลพบุรี จังหวัด ลพบุรี

คู่มือประชาชน เรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์

งานที่ให้บริการ	ร้องเรียน / ร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาستر

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล พรหมมาสเตอร์
หรือทางเว็บไซต์ www.phrommat.go.th

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาสเตอร์ ได้นำแนวทางการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ พ.ศ. ๒๕๔๖ มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาสเตอร์ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร หรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือกระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

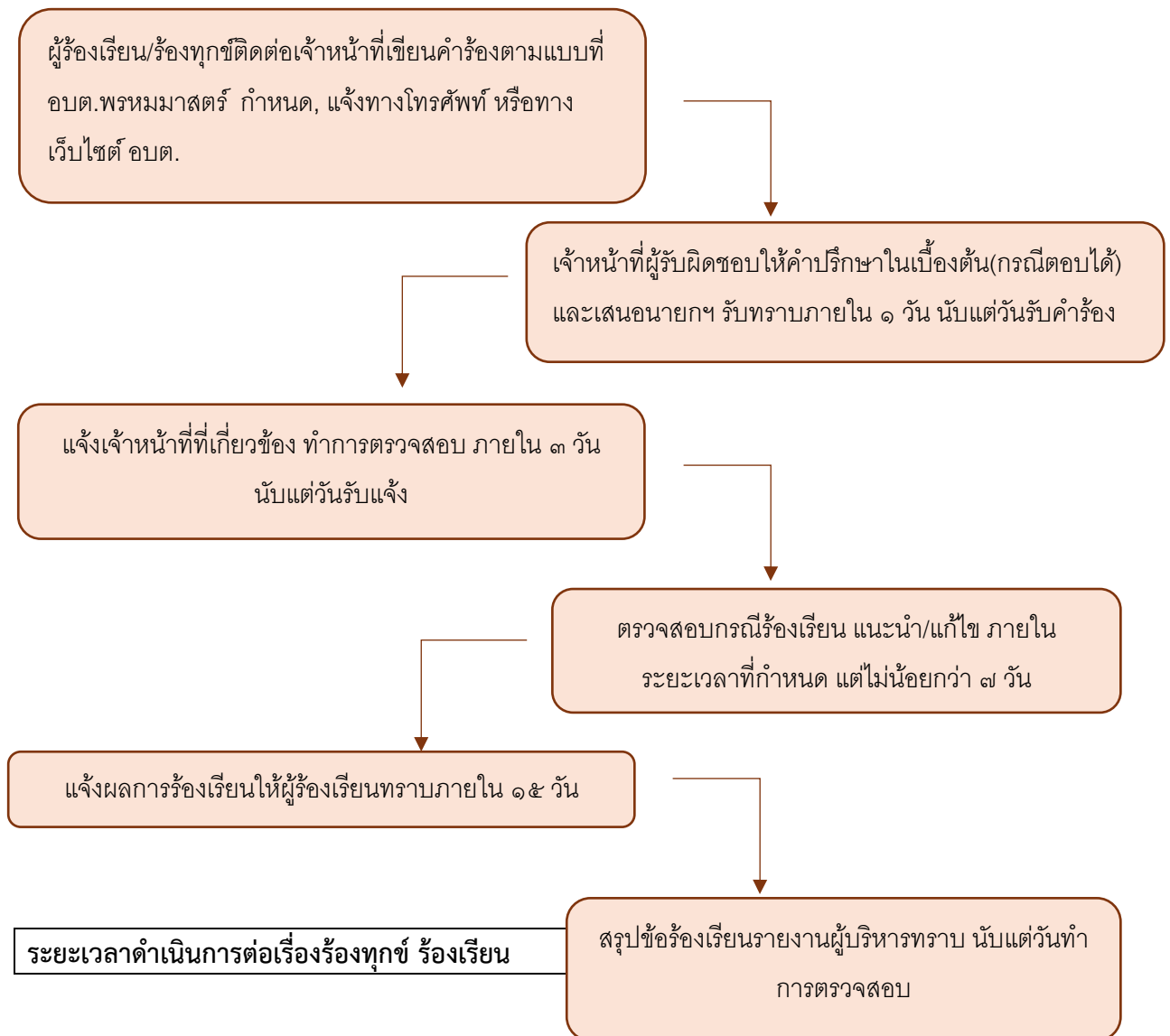
๒. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณี หรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาสเตอร์ แก้ปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาสเตอร์ ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไป

ผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. ส่วนรับเรื่องทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. แจ้งผลศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาสเตอร์ (๑๕ วัน)

- ๓.๑ ยুক্তีเรื่อง - แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ
- ๓.๒ ไม่ยুক্তีเรื่อง - แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ
 - ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
 - ยুক্তีเรื่อง แจ้งผู้ร้องทราบ



๑. เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาสเตอร์ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวินิจฉัย สั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จภายใน วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกินสองครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน

๒. เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาสเตอร์ ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาสเตอร์ ทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบไป

ช่องทางการร้องเรียน

๑. Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ www.phrommat.go.th
๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๕. โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๖-๔๒๐๒๖๐

รายการเอกสารประกอบ

พยานหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

แบบฟอร์ม

๑. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
๒. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

แบบคำร้องเรียน ๑

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาستر
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรหมมาستر

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาسترพิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และ
ยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- (๑).....จำนวน.....ชุด
- (๒).....จำนวน.....ชุด
- (๓).....จำนวน.....ชุด
- (๔).....จำนวน.....ชุด
- (๕).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาสเตอร์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรหมมาสเตอร์

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาสเตอร์พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และ
เจ้าหน้าที่ได้เจ้าให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องได้รับโทษตามกฎหมาย

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

เวลา.....