

คู่มือ

การร้องเรียน ร้องทุกข์
สำหรับประชาชน



จัดทำโดย
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก

ความหมายของการร้องเรียน ร้องทุกข์

++ร้องเรียน- ร้องทุกข์

๑. ราชบัณฑิตยสถาน

ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ



๒. ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.มท.

ให้ความหมายของคำว่า ร้องทุกข์ ร้องเรียน ดังนี้

- เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึงเรื่องราวที่ข้าราชการ

เป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติงานไม่เหมาะสม

- เรื่องร้องทุกข์ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์

ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน

หรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

ลักษณะของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 1.เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กล่าวโทษบุคคลหรือข้าราชการ นักการเมือง มีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือไม่สุจริต การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น การบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ
- 2.เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความอนุเคราะห์ต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้า ถนนขาด แหล่งน้ำใช้อุปโภค บริโภคต่าง ๆ และอื่น ๆ
- 3.เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม และนโยบายการบริหารหรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการรับบริการ และรับให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไปแก่ประชาชน
4. การไม่เต็มใจให้บริการ พุดไม่สุภาพ โยนกันไปมา
5. การเรียกรับผลประโยชน์
6. การเสนอแนะข้อคิดเห็น



ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

1. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก

2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก 104 ม.13 บ้านป่าซางพัฒนา ต.แม่พริก อ.แม่สรวย จ.เชียงราย 57180

3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้น หมายเลขโทรศัพท์

* นายอุทัย พ่วงศ์ นายก อบต.แม่พริก

สายตรง 0-8199-22605

* นายสุชาติ บุญงาม รองนายก อบต.แม่พริก

สายตรง 0-8199-32554

* นายชยานนท์ โลชา รองนายก อบต.แม่พริก

สายตรง 0-8665-75589

* นายศักดิ์ชัย เป็งคำ ปลัด อบต.แม่พริก

สายตรง 0-9545-32549

* องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก

โทร 053-786368



4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side www.maeprik.go.th



5. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน
Facebook : <https://www.facebook.com/maeprikorg>

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการที่เสนอปรับปรุงใหม่



ประชาชน
เขียนคำร้อง
แจ้งเหตุ/ร้องทุกข์

แจ้งหน่วยงานเจ้าของ
เรื่องที่ได้รับผิดชอบ
บรรเทาความเดือด
ร้อน

หัวหน้าหน่วยงาน
รับผิดชอบบรรเทา
ความเดือดร้อน

แจ้งผลการดำเนิน
การแก่ประชาชน

สรุป 4 ขั้นตอน รวมระยะเวลา
ระหว่างที่มารับบริการกับทางองค์การ
บริหารส่วนตำบลแม่พริก เป็นระยะ
เวลาไม่เกิน 7 วัน

สรุปขั้นตอนการร้องเรียนร้องทุกข์

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่เสนอปรับปรุง (ใหม่)

1. ประชาชนเขียนคำร้องแจ้งเหตุ/ร้องทุกข์
2. แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน
3. หัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน
4. แจ้งผลการดำเนินการแก่ประชาชน

สรุป 4 ขั้นตอน รวมระยะเวลาระหว่างที่มารับบริการกับทาง
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก เป็นระยะเวลาภายใน 7 วัน

เอกสารหลักฐานที่ต้องเตรียมมา สำหรับการร้องเรียน ร้องทุกข์

- แบบคำร้อง สำหรับการร้องเรียน ร้องทุกข์
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- หลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ท่านจะมาร้องเรียน เช่น รูปถ่าย เป็นต้น



องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก