



คู่มือสำหรับประชาชน : การแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ชื่อกระบวนการ : การแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

2. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1) พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562

2) พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 หมวด 5 เหตุรำคาญ

4. ช่องทางการให้บริการ

4.1 สถานที่ให้บริการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน

4.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการ กำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น.

5. หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม

1) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ผู้ร้องขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

2) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

6. ขั้นตอน และระยะเวลา

ขั้นตอน

- 1) ผู้ร้องยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 2) เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 3) รายงาน/แจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลาการให้บริการ ไม่เกิน 15 วันทำการ/ราย

7. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

7.1 เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
1)	สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน	-	-	1	ฉบับ	
2)	สำเนาทะเบียนบ้าน	-	-	1	ฉบับ	
3)	เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง	-	-	1	ชุด	

7.2 เอกสารอื่นๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
1)	เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง	-	-	1	ชุด	

8. ค่าธรรมเนียม

9. ช่องทางการติดต่อสอบถาม/ร้องเรียน

9.1 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

9.2 โทรศัพท์ 0-7752-1353

9.3 เว็บไซต์ www.paknamchumporn.go.th

แบบฟอร์ม
การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน..... ชุด
๒) จำนวน..... ชุด
๓) จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน