



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
เรื่อง ประชาสัมพันธ์คู่มือการปฏิบัติงานการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เพื่อให้การปฏิบัติงานของราชการองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงเป็นไปเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ให้สอดคล้องตามที่กระทรวงมหาดไทยได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ตามหนังสือที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว๑๑๐๕ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๕๗ และหนังสือสั่งการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๖๒๗ ลงวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๙ แนะนำกระบวนการขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐได้กำหนดให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง จึงประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสาคร อาจารย์รักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับฟังความคิดเห็น
และข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน



องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

จัดทำโดย

งานกฎหมายและคดี
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

คำนำ

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่จะช่วยในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น ในเขตพื้นที่และเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

หากเอกสารฉบับนี้มีข้อผิดพลาดบกพร่องประการใด องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย และจะนำไปปรับปรุงพัฒนาในโอกาสต่อไป



(นายสาคร อารักขา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

- ความหมายของการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน	๑
- หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน	๑
- แนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง	๒
- ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์	๒
- ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์	๓
- วิธีการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์	๓
- วิธีการพิจารณาความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์	๔
- แนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต.	๕
- แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ	๕
- ภาคผนวก	๖



คู่มือการปฏิบัติงาน การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

การดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนมีความสำคัญต่อหน่วยงานราชการต่างๆ เป็นอย่างมาก เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของหน่วยงานนั้น ประชาชนจะพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ ซึ่งวิธีการหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานได้รับทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชนจะสะท้อนผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียนหรือการให้ความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะของประชาชนอันเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรูปแบบหนึ่ง ซึ่งนอกเหนือจากการร้องทุกข์ร้องเรียนและข้อคิดเห็นจากประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานแล้ว อาจยังมีเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจากประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือการเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเองหรือระหว่างประชาชนกับองค์กรเอกชนอื่นๆ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

๑. ความหมายของการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

ความคิดเห็นของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนให้คำแนะนำต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงปรับปรุงการปฏิบัติงานหรืองานบริการต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในที่นี้ สามารถแบ่งแยกออกพิจารณาได้ ๒ ประการ คือ

๑. **เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนต่อข้าราชการ** หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการร้องเรียนตัวข้าราชการซึ่งประกอบด้วย คณะผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง อันเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่ถูกต้องเหมาะสม

๒. **เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน** หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนผู้มาร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย เสียประโยชน์ และหมายรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน หรือประชาชนกับองค์กรเอกชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

การดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

๑. ลักษณะของความคิดเห็นของประชาชน

เป็นเรื่องที่ประชาชนมีข้อคิดเห็น ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่นำเสนอต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงปรับปรุง พัฒนาบริการสาธารณะต่อประชาชนให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

๒. ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ และผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน เสียหายโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่ำนั้น สืบเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการโดยไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๓. ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนเสียหายโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๓. แนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

๑. ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของประชาชน จัดทำทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๒. ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องราวร้องทุกข์พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและรายงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นต่าง ๆ

๓. ส่วนปฏิบัติการ ทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยการลงปฏิบัติในพื้นที่และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมปฏิบัติการ

๔. ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้รับทราบโดยทั่วกัน

๔. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์

ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงสามารถแสดงความคิดเห็นหรือยื่นเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดฯ อบต.ปลวกแดง
๒. ร้องเรียนผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ อบต.ปลวกแดง ที่ ๐ - ๓๓๐๑ - ๗๗๒๕
๓. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ โดยส่งจดหมายมาที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง เลขที่ ๙๙ หมู่ ๖ ตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ๒๑๑๔๐
๔. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.pluakdaeng.go.th>
๕. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของ อบต.ปลวกแดง

office@pluakdaeng.go.th

๖. ร้องเรียนผ่านสังคมออนไลน์ที่ [www.facebook.com/อบต. ปลวกแดง](http://www.facebook.com/อบต.ปลวกแดง)
๗. ร้องเรียนผ่านสังคมออนไลน์ที่ [www.facebook.com/ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ อบต.ปลวกแดง](http://www.facebook.com/ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์_อบต.ปลวกแดง)

๘. ร้องเรียนผ่าน Line : @ Pluakdaeng.Sao

๙. ร้องเรียนผ่าน googleฟอร์ม ที่ <https://forms.gle/HeF๘B๖WE๑M๓vdsyT๖>

หรือสแกน QR-Code ดังนี้



๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๑. เมื่อส่วนรับเรื่อง ได้แก่ งานกฎหมายและคดี หรืองานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต.ปลวกแดง ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนในช่องทางต่างๆแล้ว หากสามารถให้คำแนะนำปรึกษาหรือตอบข้อซักถามให้กับผู้ร้องเรียนได้เลยจะดำเนินการในทันที แต่หากเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อนต้องใช้เวลาในการตรวจสอบจะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณี

๒. ส่วนรับเรื่องทำการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาวินิจฉัยและมอบหมายผู้ดำเนินการ พร้อมไปกับการจัดทำหนังสือตอบรับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

๓. ผู้บังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้าสำนักปลัด อบต. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จะพิจารณาให้ความเห็นเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสั่งการ โดยมีหลักการวิเคราะห์เรื่อง คือ

(๑) พิจารณาตามความจำเป็นเร่งด่วน

(๒) จำแนกรื่องความคิดเห็น หรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่

(๓) เสนอแนะส่วนราชการหรืองานที่เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว

(๔) เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญห

๔. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจพิจารณาสั่งการหน่วยปฏิบัติการแก้ไขปัญห

๕. งานกฎหมายและคดี ดำเนินการประสานงานผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อรายงานความคืบหน้าหรือนัดหมายการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖. งานกฎหมายและคดีและหน่วยงานผู้ปฏิบัติการแก้ไขปัญห (ถ้ามี) ลงตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขโดยประสานงานเชิญสมาชิกสภาอบต.ปลวกแดงประจำหมู่บ้าน ๆ เข้าร่วมด้วย และจัดทำบันทึกข้อตกลงการแก้ไขปัญหาร้องเรียนร้องทุกข์ร่วมกัน

๗. งานกฎหมายและคดีรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหให้ผู้บริหารทราบ และทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบด้วย

๘. งานประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผลการแก้ไขปัญหาร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านสื่อ

๖. วิธีการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์

๑. กรณีแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจาด้วยตนเอง

งานกฎหมายและคดีหรืองานประชาสัมพันธ์จะทำการบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานพร้อมนำบัตรประจำตัวประชาชนมาด้วยหากผู้ร้องไม่ยินยอม มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงเห็นสมควรว่าเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๒. กรณีร้องเรียนผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ อบท.ปลวกแดง ที่ ๐-๓๓๐๑-๗๗๒๕ โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ และแจ้งชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ปัจจุบันและหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๓. กรณีแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านไปรษณีย์โดยส่งจดหมายมาที่ อบท.ปลวกแดง เลขที่ ๙๙ ม.๖ ต.ปลวกแดง อ.ปลวกแดง จ.ระยอง

งานกฎหมายและคดีจะทำการลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์และนำเสนอความคิดเห็นหรือเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อวินิจฉัยทางแก้ไขปัญหาและตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วภายในไม่เกิน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องมีหลักฐานที่เชื่อถือได้หรือใบมอบอำนาจแนบมาด้วย

๔. กรณีแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางเว็บไซต์

งานประชาสัมพันธ์จะทำการตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วและจะนำเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการวินิจฉัยแนวทางแก้ไขปัญหา

๕. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของอบต.ปลวกแดง

งานประชาสัมพันธ์จะทำการตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วและจะนำเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการวินิจฉัยแนวทางแก้ไขปัญหา

๖. กรณีแสดงความคิดเห็นและร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านสังคมออนไลน์เฟสบุ๊คอบต.ปลวกแดง โดยเขียนกระทู้หรือส่งข้อความผ่านทางกล่องข้อความ (inbox) ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟสบุ๊ค อบต.ปลวกแดง ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง

๗. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน [www.facebook.com /ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ อบต.ปลวกแดง จ.ระยอง](https://www.facebook.com/ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์_อบต.ปลวกแดง_จ.ระยอง) โดยเขียนกระทู้หรือส่งข้อความผ่านทางกล่องข้อความ (inbox) ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพจศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง

๘. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Line:@Pluakdaeng.Sao หรือสแกน QR Code โดยส่งกระทู้หรือข้อความผ่านเครือข่ายออนไลน์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙. กรณีร้องเรียนผ่าน google ฟอรัม ที่ <https://forms.gle/HeF๘B๖WE๑M๓vdsyT๖> โดยส่งข้อความผ่านเครือข่ายออนไลน์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. วิธีการพิจารณาความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์

๑. นายองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่าความคิดเห็น หรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

๒. หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง นายองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจะสั่งการให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาคำต่อไป

๓. หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการอื่น องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง จะจัดส่งเรื่องดังกล่าวต่อไปยังหน่วยงานราชการผู้รับผิดชอบต่อไป

๔. หากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงจะดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการที่ถูกกำหนดไว้ต่อไป

๕. เรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แก่

(๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์

(๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

(๔) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาลหรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๕) เป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ

๘. แนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต.

๑. ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบลงตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่และรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัย

๒. การตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนและคู่กรณี (ถ้ามี) ได้รับทราบข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถแก้ไขปัญหาหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จและจัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงที่ชัดเจนโดยทุกฝ่ายลงนามรับทราบร่วมกัน

๔. เมื่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวได้รับการแก้ไขปัญหารีบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องรับทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาลงแล้วเสร็จ

๙. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน ๙ ช่องทาง และแจ้งตอบรับให้ผู้ร้องทราบ

๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์ประเด็นและเนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือชั้นขึ้นไปทราบเพื่อพิจารณา และต้องเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนและคู่กรณี (ถ้ามี) ได้รับทราบข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครองรวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๔. ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยและมอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๕. กรณีเป็นเรื่องที่มีมูลส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามกระบวนการต่อไป

๖. ให้รายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และจัดทำรายงานสรุปผลเสนอต่อผู้บริหารทราบ

ภาคผนวก



แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลา
การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ปลวกแดง

ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่อง ดังนี้

๑. เขียนคำร้องเรียนด้วยตนเองที่จุดประชาสัมพันธ์ อบต.ปลวกแดง
๒. ร้องเรียนมายังหมายเลขโทรศัพท์ อบต.ปลวกแดง ที่ ๐ - ๓๓๐๑ - ๗๗๒๕
๓. เขียนจดหมายร้องเรียนและส่งไปรษณีย์มาที่ อบต.ปลวกแดง
๔. เขียนคำร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.pluakdaeng.go.th>
๕. เขียนคำร้องเรียนส่งมายังระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ อบต.ปลวกแดง (อีเมล) office@pluakdaeng.go.th
๖. เขียนคำร้องเรียนส่งมายังกล่องข้อความ เฟสบุ๊ก อบต. ปลวกแดง
๗. เขียนคำร้องเรียนส่งมายังกล่องข้อความ เพจเฟสบุ๊ก ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ปลวกแดง
๘. เขียนคำร้องเรียนส่งมาทาง Line : @ Pluakdaeng.Sao
๙. เขียนคำร้องเรียนผ่าน google ฟอรัม



(ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และงานกฎหมายและคดี)

เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วัน
และเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
(เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี)

ผู้บังคับบัญชามอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา
- ปลัด อบต.
- นายก อบต.

ส่วนราชการลงตรวจสอบและ
แก้ไขปัญหา
- บรรเทาและแก้ไขปัญหา
- ให้คำแนะนำ/นัดไกล่เกลี่ย

เจ้าหน้าที่รายงานความคืบหน้าและผลสำเร็จต่อผู้ร้อง
และรายงานผู้บริหารทราบ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ
(เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี)

หมายเหตุ : กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น อบต.ปลวกแดงจะแจ้งต่อไปยังหน่วยงานนั้นๆเพื่อแก้ไขต่อไป



แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลา
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติชอบ

ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องผ่านช่องทางการรับเรื่อง ดังนี้

๑. เขียนคำร้องเรียนด้วยตนเองที่จุดประชาสัมพันธ์ อบต.ปลวกแดง
๒. ร้องเรียนมายังหมายเลขโทรศัพท์ อบต.ปลวกแดง ที่ ๐ - ๓๓๐๑ - ๗๗๒๕
๓. เขียนจดหมายร้องเรียนและส่งไปรษณีย์มาที่ อบต.ปลวกแดง
๔. เขียนคำร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.pluakdaeng.go.th>
๕. เขียนคำร้องเรียนส่งมายังระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ อบต.ปลวกแดง (อีเมลล์) office@pluakdaeng.go.th
๖. เขียนคำร้องเรียนส่งมายังกล่องข้อความ เฟสบุ๊ก อบต. ปลวกแดง
๗. เขียนคำร้องเรียนส่งมายังกล่องข้อความ เพจเฟสบุ๊ก ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ปลวกแดง
๘. เขียนคำร้องเรียนส่งมาทาง Line : @Pluakdaeng.Sao
๙. เขียนคำร้องเรียนผ่าน google ฟอรัม

(ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และงานกฎหมายและคดี)

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งตอบรับให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๕ วัน

(เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี)

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอให้
ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบ
เพื่อพิจารณาสั่งการ

(เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี)

ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยและ
มอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

(ปลัด อบต./นายก อบต.)

รายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน
นับแต่วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ และจัดทำรายงาน
สรุปผลเสนอต่อผู้บริหารทราบ

(เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี)

ส่วนราชการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ
รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๑

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

ที่/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

๙๙ ม.๖ ต.ปลวกแดง อ.ปลวกแดง รย. ๒๑๑๔๐

วันที่

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ข้าพเจ้า.....บัตรประชาชนเลขที่.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ดังนี้

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

ทั้งนี้ ผู้ร้องได้แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ส่วนที่ ๒

องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบการร้องเรียนร้องทุกข์จากท่านเรียบร้อยแล้ว และจะแจ้งความคืบหน้าให้ทราบต่อไป ทั้งนี้สามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดฯ อบต.ปลวกแดง โทร. ๐ - ๓๓๐๑ - ๗๗๒๕ ต่อ ๔

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

สำหรับเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบการร้องเรียนร้องทุกข์จากท่านเรียบร้อยแล้ว และจะแจ้งความคืบหน้าให้ทราบต่อไป ทั้งนี้สามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดฯ อบต.ปลวกแดง โทร. ๐ - ๓๓๐๑ - ๗๗๒๕ ต่อ ๔

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

สำหรับผู้ร้องเรียน

ส่วนที่ ๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง	ข้อสั่งการปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง	รายงานการดำเนินการ
ทั้งนี้ งานกฎหมายและคดี ขออนุญาตโทรศัพท์ ประสานงานกับผู้ร้อง เพื่อลดขั้นตอนและระยะ เวลาการให้บริการต่อไป ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....	ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ทราบ ลงชื่อ..... (นายสาคร อารักษ์า) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง วันที่.....	ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการ (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....

ส่วนที่ ๑

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

ที่/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

๙๙ ม.๖ ต.ปลวกแดง อ.ปลวกแดง รย. ๒๑๑๔๐

วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ข้าพเจ้า นายรักษาทิ ยุติธรรม บัตรประชาชนเลขที่ ๑๒๓๔๕๖๑๒๓๔๕๖๗
อยู่บ้านเลขที่ ๑ หมู่ ๖ ตำบล ปลวกแดง อำเภอ ปลวกแดง จังหวัด ระยอง โทรศัพท์ ๐๘๑-๒๓๔๕๖๗๘
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ดังนี้
ถนนซอยข้างโรงเรียนอรวิณ ชำรุดเสียหาย ต้องการให้อบต.ปลวกแดงเข้าตรวจสอบและหาแนวทางแก้ไข
ปัญหา ทั้งนี้ ผู้ร้องได้แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ส่วนที่ ๒

องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบการร้องเรียนร้องทุกข์จากท่านเรียบร้อยแล้ว และจะแจ้งความคืบหน้าให้ทราบต่อไป ทั้งนี้สามารถ
ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดฯ อบต.ปลวกแดง โทร. ๐-๓๓๐๑-๗๗๒๕ ต่อ ๔

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

สำหรับเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบการร้องเรียนร้องทุกข์จากท่านเรียบร้อยแล้ว และจะแจ้งความคืบหน้าให้ทราบต่อไป ทั้งนี้สามารถ
ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดฯ อบต.ปลวกแดง โทร. ๐-๓๓๐๑-๗๗๒๕ ต่อ ๔

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

สำหรับผู้ร้องเรียน

[illegible]