



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
เรื่อง ประชาสัมพันธ์คู่มือการปฏิบัติงานการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เพื่อให้การปฏิบัติงานของราชการองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงเป็นไปเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ให้สอดคล้องตามที่กระทรวงมหาดไทยได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงตามหนังสือที่ 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. ๒๕๖๕ มีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายอรรถพันธ์ รักษ์พลเมือง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับฟังความคิดเห็น
และข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน



องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

จัดทำโดย
งานนิติการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

คำนำ

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่จะช่วยในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น ในเขตพื้นที่และเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

หากเอกสารฉบับนี้มีข้อผิดพลาดบกพร่องประการใด องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย และจะนำไปปรับปรุงพัฒนาในโอกาสต่อไป



(นายอรรถพันธ์ รักษ์พลเมือง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

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



คู่มือการปฏิบัติงาน การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

การดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนมีความสำคัญต่อหน่วยงานราชการต่างๆ เป็นอย่างมาก เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของหน่วยงานนั้น ประชาชนจะพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ ซึ่งวิธีการหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานได้รับทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชนจะสะท้อนผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียนหรือการให้ความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะของประชาชนอันเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรูปแบบหนึ่ง ซึ่งนอกเหนือจากการร้องทุกข์ร้องเรียนและข้อคิดเห็นจากประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานแล้ว อาจยังมีเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจากประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือการเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเองหรือระหว่างประชาชนกับองค์กรเอกชนอื่นๆ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ว่าส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน 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 เรื่องราวที่ประชาชนผู้มาร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย เสียประโยชน์ และหมายความรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน หรือประชาชนกับองค์กรเอกชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

การดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ 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 ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของประชาชน จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๒. ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและรายงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นต่าง ๆ

๓. ส่วนปฏิบัติการ ทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยการลงปฏิบัติในพื้นที่และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมปฏิบัติการ

๔. ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้รับทราบโดยทั่วกัน

๔. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์

ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงสามารถแสดงความคิดเห็นหรือยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่งานนิติกร 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

Saraban@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 googleฟอรม ที่ shorturl.at/dhvS2

หรือแสดกน QR-Code ดังนั้



๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๑. เมื่อส่วนรับเรื่อง ได้แก่ งานนิติการ หรืองานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต.ปลวกแดงได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนในช่องทางต่างๆแล้ว หากสามารถให้คำแนะนำปรึกษาหรือตอบข้อซักถามให้กับผู้ร้องเรียนได้เลยจะดำเนินการในทันที แต่หากเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อนต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณี

๒. ส่วนรับเรื่องทำการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาวินิจฉัยและมอบหมายผู้ดำเนินการ พร้อมไปกับการจัดทำหนังสือตอบรับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

๓. ผู้บังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้าสำนักปลัด อบต. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จะพิจารณาให้ความเห็นเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสั่งการ โดยมีหลักการวิเคราะห์เรื่อง คือ

(๑) พิจารณาตามความจำเป็นเร่งด่วน

(๒) จำแนกรื่องความคิดเห็น หรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่

(๓) เสนอแนะส่วนราชการหรืองานที่เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว

(๔) เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญห

๔. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจพิจารณาสั่งการหน่วยปฏิบัติการแก้ไขปัญห

๕. งานนิติการดำเนินการประสานงานผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อรายงานความคืบหน้าหรือนัดหมายการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖. งานนิติการและหน่วยงานผู้ปฏิบัติการแก้ไขปัญห (ถ้ามี) ลงตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขโดยประสานงานเชิญสมาชิกสภาอบต.ปลวกแดงประจำหมู่บ้าน ๆ เข้าร่วมด้วย และจัดทำบันทึกข้อตกลงการแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนร้องทุกข์ร่วมกัน

๗. งานนิติการรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหให้ผู้บริหารทราบ และทำหนังสือแจ้ง ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบด้วย

๘. งานประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผลการแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านสื่อ

๖. วิธีการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์

๑. กรณีแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจาด้วยตนเอง

งานนิติการหรืองานประชาสัมพันธ์จะทำการบันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานพร้อมนำบัตรประจำตัวประชาชนมาด้วยหากผู้ร้องไม่ยินยอม มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงเห็นสมควรว่าเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

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

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

งานนิติการจะทำการลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์และนำเสนอความคิดเห็นหรือเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อวินิจฉัยทางแก้ไขปัญหาและตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วภายในไม่เกิน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- (๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องมีหลักฐานที่เชื่อถือได้หรือใบมอบอำนาจแนบมาด้วย

๔. กรณีแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางเว็บไซต์

งานประชาสัมพันธ์จะทำการตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วและจะนำเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการวินิจฉัยแนวทางแก้ไข

๕. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของ อบต. ปลวกแดง Saraban@pluakdaeng.go.th งานประชาสัมพันธ์จะทำการตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วและจะนำเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการวินิจฉัยแนวทางแก้ไข

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 ฟอร์ม ที่ <https://forms.gle/HeF๘B๖WE๑M๓vdsyT๖> โดยส่งข้อความผ่านเครือข่ายออนไลน์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. วิธีการพิจารณาความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่าความคิดเห็น หรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

๒. หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจะสั่งการให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาคำขอให้ต่อไป

๓. หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการอื่น องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงจะจัดส่งเรื่องดังกล่าวต่อไปยังหน่วยงานราชการผู้รับผิดชอบต่อไป

๕/หากเป็นเรื่อง...

๔. หากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงจะดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการที่ถูกกำหนดไว้ต่อไป

๕. เรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แก่

(๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์

(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 สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบเพื่อพิจารณา และต้องเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนและคู่กรณี (ถ้ามี) ได้รับทราบข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครองรวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๔. ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยและมอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๕. กรณีเป็นเรื่องที่มีมูลส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามกระบวนการต่อไป

๖. ให้รายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จและจัดทำรายงานสรุปผลเสนอต่อผู้บริหารทราบ

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 Saraban@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 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่งานนิติการ)

เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วัน
และเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
(เจ้าหน้าที่งานนิติการ)

ผู้บังคับบัญชามอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา
- ปลัด อบต.
- นายก อบต.

ส่วนราชการลงตรวจสอบและ
แก้ไขปัญหา
- บรรเทาและแก้ไขปัญหา
- ให้คำแนะนำ/นัดไกล่เกลี่ย

เจ้าหน้าที่รายงานความคืบหน้าและผลสำเร็จต่อผู้ร้อง
และรายงานผู้บริหารทราบ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ
(เจ้าหน้าที่งานนิติการ)

หมายเหตุ : กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น อบต.ปลวกแดงจะแจ้งต่อไปยังหน่วยงานนั้นๆ เพื่อแก้ไขต่อไป



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 Saraban@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 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และงานนิติการ)

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งตอบรับให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๕ วัน

(เจ้าหน้าที่งานนิติการ)

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอให้
ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบ
เพื่อพิจารณาสั่งการ

(เจ้าหน้าที่งานนิติการ)

ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยและ
มอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

(ปลัด อบต./นายก อบต.)

รายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน
นับแต่วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ และจัดทำรายงาน
สรุปผลเสนอต่อผู้บริหารทราบ

(เจ้าหน้าที่งานนิติการ)

ส่วนราชการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ
รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่บ้าน(ถ้ามี).....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง โดยมีรายละเอียด
พอสังเขป ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ).....

ความต้องการให้แก้ไขปัญหา

ทั้งนี้ ผู้ร้องได้แนบบัตรประจำตัวประชาชนมาด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

หมายเหตุ

ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

ข้อมูล ๑. ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้าและ
เป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิด
ความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไป

๒. ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่งานนิติการ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
รวมทั้งผู้บังคับบัญชา

๓. ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อ
สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ยุติเรื่องของข้าพเจ้า

สำหรับเจ้าหน้าที่

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง 	ข้อสั่งการปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ลงชื่อ..... (นายอรรถพันธ์ รัชพลเมือง) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล วันที่.....	รายงานการดำเนินการ
ทั้งนี้ งานนิติการ ขออนุญาตโทรศัพท์ประสานงานกับผู้ร้อง เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการต่อไป ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....	ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ทราบ ลงชื่อ..... (.....) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง วันที่..... หมายเหตุ ๑. แบบฟอร์มเริ่มใช้ปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๕ ๒. มอบอำนาจตามคำสั่ง อบต.ปลวกแดง ที่...../..... ลงวันที่.....	ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการ (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....

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

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

สำหรับผู้ร้องเรียน

ตัวอย่าง

~ ๑๑ ~

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

วันที่ ๑๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....แสนดี ยุติธรรม.....อายุ.....๓๐.....ปี
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน....๐๑๒๓๔๕๖๗๘๙๐๑๒...ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่..๒/๙๐๐..
หมู่บ้าน(ถ้ามี)....โครงการหมู่บ้านแสนดี.....หมู่ที่.....๕.....ตำบล...ปลวกแดง.... อำเภอ.....ปลวกแดง.....
จังหวัด.....ระยอง.....หมายเลขโทรศัพท์.....๐๘๑-๒๓๔๕๖๗๘.....

ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง โดยมีรายละเอียด
พอสังเขป ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ).....กรณีถนนปากทางเข้าซอย๗ บ้านวังตาผิน ตำบลปลวกแดง
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง เป็นหลุมเป็นบ่อทำให้การสัญจรยากลำบากเกรงว่าจะเกิดอันตรายต่อชีวิต
และทรัพย์สิน

ความต้องการให้แก้ไขปัญหาต้องการให้นายางมะตอยไปกลบหลุม.....

ทั้งนี้ ผู้ร้องได้แนบบัตรประจำตัวประชาชนมาด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....แสนดี ยุติธรรม.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(...นางสาวแสนดี ยุติธรรม...)

หมายเหตุ

ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

๑. ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้าและ
ข้อมูล เป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิด
ความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไป

๒. ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่งานนิติการ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
รวมทั้งผู้บังคับบัญชา

๓. ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อ
สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ยุติเรื่องของข้าพเจ้า

สำหรับเจ้าหน้าที่

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
 (.....)
 ตำแหน่ง.....
 วันที่.....

สำหรับผู้ร้องเรียน