



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
เรื่อง ประชาสัมพันธ์คู่มือการปฏิบัติงานการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

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. ๒๕๖๖ มีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสาคร อาจรัชชา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับฟังความคิดเห็น
และข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน



องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

จัดทำโดย

งานนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

คำนำ

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่จะช่วยในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น ในเขตพื้นที่และเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

หากเอกสารฉบับนี้มีข้อผิดพลาดบกพร่องประการใด องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย และจะนำไปปรับปรุงพัฒนาในโอกาสต่อไป



(นายสาคร อจรรักษ์า)

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. ภาคผนวก | ๖ |



คู่มือการปฏิบัติงาน การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

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

๑. ความหมายของการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

ความคิดเห็นของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนให้คำแนะนำต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงปรับปรุงการปฏิบัติงานหรืองานบริการต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในที่นี้ สามารถแบ่งแยกออกพิจารณาได้ ๒ ประการ คือ

๑. เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนต่อข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการร้องเรียนตัวข้าราชการซึ่งประกอบด้วย คณะผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง อันเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่ถูกต้องเหมาะสม

๒. เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนผู้มาร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย เสียประโยชน์ และหมายความว่ารวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน หรือประชาชนกับองค์กรเอกชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

การดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

๑. ลักษณะของความคิดเห็นของประชาชน

เป็นเรื่องที่ประชาชนมีข้อคิดเห็น ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่นำเสนอต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงปรับปรุง พัฒนาบริการสาธารณะต่อประชาชนให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

๒. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ และผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน เสียหายโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่านั้น สืบเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ปลวกแดงละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้อง ตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการโดยไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผล อันสมควร

๓. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มี คู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นขอให้ องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงาน ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๓. แนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

๑. ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของประชาชน จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๒. ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและรายงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผล การปฏิบัติตามคำร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นต่าง ๆ

๓. ส่วนปฏิบัติการ ทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยการลงปฏิบัติในพื้นที่และ ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมปฏิบัติการ

๔. ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนให้รับทราบโดยทั่วกัน

๔. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์

ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงสามารถแสดงความคิดเห็นหรือยื่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่งานนิติการ สำนักปลัดฯ อบต.ปลวกแดง ในวันและเวลาราชการ

๒. ร้องเรียนผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ อบต.ปลวกแดง ที่ ๐ – ๓๓๐๑ – ๗๗๒๕

๓. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ โดยส่งจดหมายมาที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง เลขที่ ๙๙ หมู่ ๖ ตำบลปลวกแดง อำเภอลวกแดง 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](http://www.facebook.com/ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์) อบต.ปลวกแดง

๘. ร้องเรียนผ่าน Line : @Pluakdaeng.Sao

๙. ร้องเรียนผ่าน googleฟอร์ม ที่ <https://shorturl.asia/oO๕eR>
หรือสแกน QR-Code ดังนี้



๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์

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

๒. ส่วนรับเรื่องทำการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาวินิจฉัยและมอบหมายผู้ดำเนินการ พร้อมไปกับการจัดทำหนังสือตอบรับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

๓. ผู้บังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้าสำนักปลัด อปต. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จะพิจารณาให้ความเห็นเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสั่งการ โดยมีหลักการวิเคราะห์เรื่อง คือ

- (๑) พิจารณาตามความจำเป็นเร่งด่วน
- (๒) จำแนกเรื่องความคิดเห็น หรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่
- (๓) เสนอแนะส่วนราชการหรืองานที่เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว
- (๔) เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญห

๔. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจพิจารณาสั่งการหน่วยปฏิบัติการแก้ไขปัญห

๕. งานนิติการดำเนินการประสานงานผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อรายงานความคืบหน้าหรือนัดหมายการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖. งานนิติการและหน่วยงานผู้ปฏิบัติการแก้ไขปัญห (ถ้ามี) ลงตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขโดยอาจประสานงานเชิญสมาชิกสภา อปต.ปลวกแดง ประจำเขตพื้นที่นั้นและผู้นำท้องที่เข้าร่วมด้วย และจัดทำบันทึกข้อตกลงการแก้ไขปัญหาร้องเรียนร้องทุกข์ร่วมกัน

๗. งานนิติการรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหให้ผู้บริหารทราบ และทำหนังสือแจ้ง ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบด้วย

๘. งานประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผลการแก้ไขปัญหาร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านสื่อ

๖. วิธีการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์

๑. กรณีแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจาด้วยตนเอง

งานนิติการหรืองานประชาสัมพันธ์จะทำการบันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานพร้อมนำบัตรประจำตัวประชาชนมาด้วย หากผู้ร้องไม่ยินยอมมิให้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยบันทึกเหตุผลดังกล่าวไว้ในคำร้อง 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

งานนิติการจะทำการลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์และนำเสนอความคิดเห็นหรือเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อวินิจฉัยทางแก้ไขปัญหาและตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วภายในไม่เกิน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องมีหลักฐานที่เชื่อถือได้หรือใบมอบอำนาจแนบมาด้วย

๔. กรณีแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางเว็บไซต์

งานประชาสัมพันธ์จะทำการตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วและแจ้งงานนิติการนำเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการวินิจฉัยแนวทางแก้ไขปัญหา

๕. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของ อบท.ปลวกแดง Saraban@pluakdaeng.go.th งานนิติการจะทำการตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วและจะนำเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการวินิจฉัยแนวทางแก้ไขปัญหา

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

๗. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน 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://shorturl.asia/oO๕eR> หรือสแกน QR-Code โดยส่งข้อความผ่านเครือข่ายออนไลน์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. วิธีการพิจารณาความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่าความคิดเห็น หรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

๒. หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจะสั่งการให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ต่อไป

/๓. หากเป็นเรื่อง...

๓. หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการอื่น องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง จะจัดส่งเรื่องดังกล่าวต่อไปยังหน่วยงานราชการผู้รับผิดชอบต่อไป

๔. หากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการไว้เป็นการเฉพาะ องค์การบริหาร ส่วนตำบลปลวกแดงจะดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการที่ถูกกำหนดไว้ต่อไป

๕. เรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แก่

(๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ ร้องเรียนร้องทุกข์

(๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

(๔) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาลหรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๕) เป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ

๘. แนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต.

๑. ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบลงตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่และรวบรวม พยานหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัย

๒. การตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนและคู่กรณี (ถ้ามี) ได้รับทราบ ข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมี คำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทาง ปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถแก้ไขปัญหาหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ให้ ดำเนินการให้แล้วเสร็จและจัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงที่ชัดเจนโดยทุกฝ่ายลงนามรับทราบร่วมกัน

๔. เมื่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวได้รับการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการ ต่อผู้ร้องรับทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

ภาคผนวก



**แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลา
การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ปลวกแดง**

ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งเรื่องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่อง ดังนี้

๑. เขียนคำร้องเรียนด้วยตนเองที่จุดประชาสัมพันธ์ อบต.ปลวกแดง ในวันและเวลาราชการ
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 ฟอรัมที่ <https://shorturl.asia/oO๕eR>

LINE



(ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่งานนิติการ)

เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
และเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
(เจ้าหน้าที่งานนิติการ)

ผู้บังคับบัญชามอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา
- นายก อบต.

ส่วนราชการลงตรวจสอบและ
แก้ไขปัญหา

- บรรเทาและแก้ไขปัญหา
- ให้คำแนะนำ/นัดไกล่เกลี่ย

เจ้าหน้าที่รายงานความคืบหน้าและผลสำเร็จต่อผู้ร้อง
และรายงานผู้บริหารทราบ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

(เจ้าหน้าที่งานนิติการ)

หมายเหตุ : กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น อบต.ปลวกแดงจะแจ้งต่อไปยังหน่วยงานนั้นๆเพื่อแก้ไขต่อไป

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 (โปรดระบุสถานที่ เช่น หมู่ ตรอก ซอย และสถานที่ใกล้เคียงบริเวณจุดที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์) ***

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

ความต้องการให้แก้ไขปัญหา

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ร้องเรียนร้องทุกข์ต่อ อบต.ปลวกแดง
เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความ
เท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา
ฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ขอแสดงความนับถือ

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

หมายเหตุ

๑. ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่งานนิติการ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
รวมทั้งผู้บังคับบัญชา

๒. ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อ
สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ยุติเรื่องของข้าพเจ้า

โปรดฉีกส่วนนี้ให้กับผู้ร้อง

องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากท่านเรียบร้อยแล้ว และจะแจ้งความคืบหน้าให้ทราบต่อไป ทั้งนี้สามารถติดต่อสอบถาม
เพิ่มเติมได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดฯ อบต.ปลวกแดง โทร. ๐-๓๓๐๑-๗๗๒๕ ต่อ ๑๒

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพลวงแดง

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

ทั้งนี้ งานนิติการ ขออนุญาตโทรศัพท์
ประสานงานกับผู้ร้อง เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลา
การให้บริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา
ดำเนินการสั่งการต่อไป

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
(.....)

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ตัวอย่าง

วันที่ ๑๒ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นายชอบ ยุติธรรม อายุ ๕๒ ปี
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ๑๔๕๐๖ - ๒๒๕๕๖ - ๖๖๓ ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่ ๗๗
หมู่บ้าน(ถ้ามี) โครงการบ้านอยู่แล้วสบาย หมู่ที่ ๕ ตำบล ปลวกแดง
อำเภอ ปลวกแดง จังหวัด ระยอง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๑ - ๐๗๘ - ๕๕๘๗

ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง โดยมีรายละเอียด
พอสังเขป ดังนี้ (โปรดระบุสถานที่ เช่น หมู่ ตรอก ซอย และสถานที่ใกล้เคียงบริเวณจุดที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์) ***
ถนนปากทางเข้าซอย ๗ แยก ๑ หมู่ที่ ๑ บ้านวังตาผิน ตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง
จังหวัดระยอง จุดสังเกตบริเวณก่อนถึงธนาคารออมสิน ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้การสัญจรยากลำบาก
เกรงว่าจะเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ในละแวกนั้น
ความต้องการให้แก้ไขปัญหาคือ ต้องการให้นายช่างมาซ่อมแซมถนน

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ร้องเรียนร้องทุกข์ต่อ อบต.ปลวกแดง
เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความ
เท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา
ฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ชอบ ยุติธรรม ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....นายชอบ ยุติธรรม.....)

หมายเหตุ

- ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่งานนิติการ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
รวมทั้งผู้บังคับบัญชา
- ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อ
สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ยุติเรื่องของข้าพเจ้า

โปรดฉีกส่วนนี้ให้กับผู้ร้อง

องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากท่านเรียบร้อยแล้ว และจะแจ้งความคืบหน้าให้ทราบต่อไป ทั้งนี้สามารถติดต่อสอบถาม
เพิ่มเติมได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดฯ อบต.ปลวกแดง โทร. ๐-๓๓๐๑-๗๗๒๕ ต่อ ๑๒

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

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

ทั้งนี้ งานนิติการ ขออนุญาตโทรศัพท์
ประสานงานกับผู้ร้อง เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลา
การให้บริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา
ดำเนินการสั่งการต่อไป

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
(.....)