

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับฟังความคิดเห็น
และข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน



องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

จัดทำโดย

งานกฎหมายและคดี
สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

คำนำ

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นคู่มือให้ประชาชนได้รับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง และเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

หากเอกสารฉบับนี้มีข้อผิดพลาดบกพร่องประการใด องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย และจะนำไปปรับปรุงพัฒนาในโอกาสต่อไป

จัดทำโดย

งานกฎหมายและคดี

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

- ความหมายของการรับฟังความคิดเห็น
และข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ๑
- หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็น
และข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ๒
- แนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ๒
- ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ๓
- ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ๓
- วิธีการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์ ๔
- วิธีการพิจารณาความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์ ๕
- แนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่
อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. ๖
- ภาคผนวก ๗



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

การดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนมีความสำคัญต่อหน่วยงานราชการต่าง ๆ เป็นอย่างมาก เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของหน่วยงานนั้น ประชาชนจะพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่สำคัญ ซึ่งวิธีการหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานได้รับทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชนจะสะท้อนผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียนหรือการให้ความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะของประชาชน อันเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรูปแบบหนึ่ง ซึ่งนอกเหนือจากการร้องทุกข์ร้องเรียนและข้อคิดเห็นจากประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานแล้ว อาจยังมีเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจากประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือการเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเองหรือระหว่างประชาชนกับองค์กรเอกชนอื่น ๆ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

1. ความหมายของการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

ความคิดเห็นของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนให้คำเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงปรับปรุงการปฏิบัติงานหรืองานบริการต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในที่นี้ สามารถแบ่งแยกออกพิจารณาได้ 2 ประการ คือ

1. **เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนต่อข้าราชการ** หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการร้องเรียนต่อข้าราชการซึ่งประกอบด้วย คณะผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง อันเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่ถูกต้องเหมาะสม

2. **เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน** หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนผู้มาร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย เสียประโยชน์ และหมายรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน หรือประชาชนกับองค์กรเอกชน

2. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

การดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

1. ลักษณะของความคิดเห็นของประชาชน

เป็นเรื่องที่ประชาชนมีข้อคิดเห็น ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่นำเสนอต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงปรับปรุง พัฒนาบริการสาธารณะต่อประชาชนให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

2. ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนข้าราชการ

(1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ และผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน เสียหายโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

(2) ความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่านั้น สืบเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการโดยไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

3. ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคุณกรณีหรือไม่มีคุณกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือโดยทางวาจา หรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

3. แนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

1. ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของประชาชน จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

2. ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและรายงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นต่าง ๆ

3. ส่วนปฏิบัติการ ทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยการลงปฏิบัติในพื้นที่และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมปฏิบัติการ

4. ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้รับทราบโดยทั่วกัน

4. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์

ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงสามารถแสดงความคิดเห็นหรือยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเองที่งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
2. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ โดยส่งจดหมายมาที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง เลขที่ ๙๙ หมู่ ๖ ตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ๒๑๑๔๐ (ตลอด ๒๔ ชั่วโมง)
3. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.pluakdaeng.go.th>
4. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของ อบต.ปลวกแดง
office@pluakdaeng.go.th
5. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านสังคมออนไลน์เฟสบุ๊คที่ www.Facebook.com/อบต.ปลวกแดง
6. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน [www.Facebook.com/ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
อบต.ปลวกแดง](http://www.Facebook.com/ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์อบต.ปลวกแดง)
7. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Line : @ Pluakdaeng.Sao

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์

1. เมื่อส่วนรับเรื่อง ได้แก่ งานกฎหมายและคดี หรืองานประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัด อบต.ปลวกแดงได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนในช่องทางต่าง ๆ แล้ว หากสามารถให้คำแนะนำปรึกษาหรือตอบข้อซักถามให้กับผู้ร้องเรียนได้เลยจะดำเนินการในทันที แต่หากเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อนต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี
2. ส่วนรับเรื่องทำการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาวินิจฉัยและมอบหมายผู้ดำเนินการ พร้อมไปกับการจัดทำหนังสือตอบรับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์
3. ผู้บังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้าสำนักปลัด อบต. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาให้ความเห็นเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสั่งการ โดยมีหลักการวิเคราะห์เรื่อง คือ
 - (1) พิจารณาตามความจำเป็นเร่งด่วน
 - (2) จำแนกเรื่องความคิดเห็น หรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่
 - (3) เสนอแนะส่วนราชการหรืองานที่เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว
 - (4) เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา
4. นายองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจพิจารณาสั่งการหน่วยปฏิบัติการแก้ไขปัญหา และลงนามในหนังสือตอบรับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์โดยแจ้งตอบให้ทราบภายใน 15 วันทำการ (ยกเว้นกรณีมีการลดขั้นตอนระยะเวลาการทำงานอาจน้อยกว่า 15 วันทำการ)
5. งานกฎหมายและคดีดำเนินการประสานงานผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อแจ้งความคืบหน้าหรือนัดหมายการตรวจสอบข้อเท็จจริง

6. งานกฎหมายและคดีและหน่วยงานผู้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหา (ถ้ามี) ลงตรวจสอบข้อเท็จจริง และหาแนวทางแก้ไขโดยประสานงานเชิญสมาชิกสภา อบต.ปลวกแดงประจำหมู่บ้าน ๆ เข้าร่วมด้วย และจัดทำบันทึกข้อตกลงการแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนร้องทุกข์ร่วมกัน

7. งานกฎหมายและคดีรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาก็ให้ผู้บริหารทราบ และทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบด้วย

8. งานประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผลการแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านสื่อต่าง ๆ

6. วิธีการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์

1. กรณีแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจาด้วยตนเอง

งานกฎหมายและคดีหรืองานประชาสัมพันธ์จะทำการบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานพร้อมนำบัตรประจำตัวประชาชนมาด้วยหากผู้ร้องไม่ยินยอม มีให้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงเห็นสมควรว่าเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

2. กรณีแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านไปรษณีย์โดยส่งจดหมาย มาที่ อบต.ปลวกแดง เลขที่ ๑๑ ม.6 ต.ปลวกแดง อ.ปลวกแดง จ.ระยอง

งานกฎหมายและคดีจะทำการลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์และนำเสนอความคิดเห็นหรือเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อวินิจฉัยทางแก้ไขปัญหา และตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่า องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วภายในไม่เกิน 15 วันนับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- (3) ใ้ช้ถ้อยคำสุภาพ
- (4) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องมีหลักฐานที่เชื่อถือได้หรือใบมอบอำนาจแนบมาด้วย

3. กรณีแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางเว็บไซต์

งานประชาสัมพันธ์จะทำการตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วและจะนำเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการวินิจฉัยแนวทางแก้ไขปัญหา

4.กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของอบต.ปลวกแดง

งานประชาสัมพันธ์จะทำการตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วและจะนำเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการวินิจฉัยแนวทางแก้ไขปัญหา

5. กรณีแสดงความคิดเห็นและร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านสังคมออนไลน์เฟสบุ๊ค อบต.ปลวกแดง

โดยเขียนกระทู้หรือส่งข้อความผ่านทางกล่องข้อความ (inbox) ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟสบุค อบรม.ปลวกแดง ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

**6. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน www.facebook.com /ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
อบรม.ปลวกแดง จ.ระยอง**

โดยเขียนกระทู้หรือส่งข้อความผ่านทางกล่องข้อความ (inbox) ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพจศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

7. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Line:@Pluakdaeng.Sao

โดยการแอด id ไลน์ :@Pluakdaeng.Sao แล้วส่งข้อความผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

7. วิธีการพิจารณาความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์

1. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่าความคิดเห็น หรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือ เป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่อง นั้นอย่างไร

2. หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง นายกองค้การบริหาร ส่วนตำบลหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจะสั่งการให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ต่อไป

3. หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการอื่น องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงจะจัดส่งเรื่องดังกล่าวต่อไปยังหน่วยงานราชการผู้รับผิดชอบต่อไป

4. หากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการไว้เป็นการเฉพาะ องค์การ บริหารส่วนตำบลปลวกแดงจะดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการที่ถูกกำหนดไว้ต่อไป

5. เรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แก่

5.1 เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

5.2 เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่อง

ร้องทุกข์ร้องเรียน

5.3 เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

5.4 เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาลหรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

5.5 เป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

5.6 เป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการ เฉพาะ

8. แนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต.

1. ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่และรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัย
2. การตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนและคู่กรณี (ถ้ามี) ได้รับทราบข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครอง เพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย
3. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถแก้ไขปัญหาหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จและจัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงที่ชัดเจนโดยทุกฝ่ายลงนามรับทราบร่วมกัน
4. เมื่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวได้รับการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องรับทราบภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

ภาคผนวก



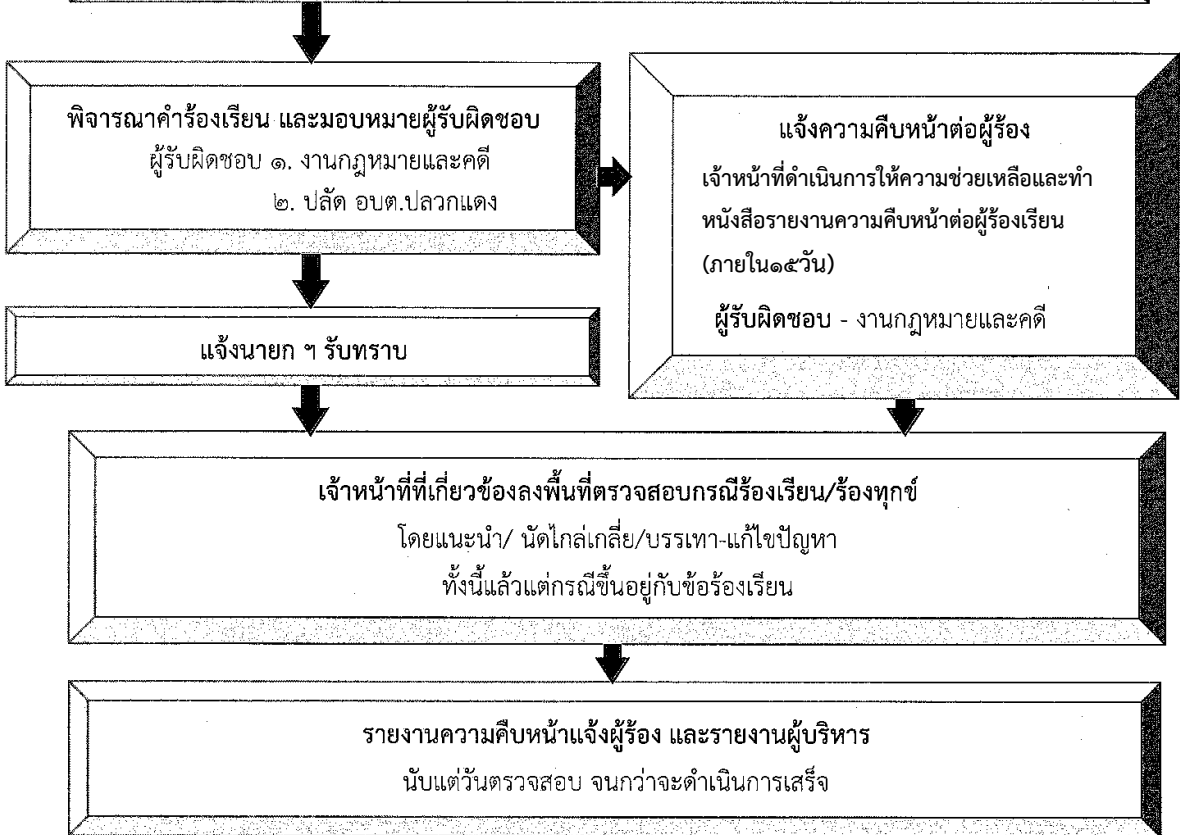
แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลา

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เขียนคำร้องได้ที่

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่งานกฎหมายและคดี หรือจุดประชาสัมพันธ์ อบต.ปลวกแดง
๒. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ โดยส่งจดหมายมาที่ อบต.ปลวกแดง
๓. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.pluakdaeng.go.th
๔. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของอบต.ปลวกแดง
๕. ร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊ค อบต.ปลวกแดง
๖. ร้องเรียนผ่านเพจศูนย์รับแจ้งเรื่องเรียน-ร้องทุกข์ อบต.ปลวกแดง
๗. ร้องเรียนผ่านLine : @pluakdaeng.sao

ผู้รับผิดชอบ

๑. เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี
๒. เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์



หมายเหตุ : เอกสารประกอบการร้องเรียน (บัตรประจำตัวประชาชน)

ส่วนที่ ๑

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

ที่/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

๙๙ ม.๖ ต.ปลวกแดง อ.ปลวกแดง รย. ๒๑๑๔๐

วันที่

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ข้าพเจ้า.....บัตรประชาชนเลขที่.....

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

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ดังนี้

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

ทั้งนี้ ผู้ร้องได้แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ส่วนที่ ๒

องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบการร้องเรียนร้องทุกข์จากท่านเรียบร้อยแล้ว และจะแจ้งความคืบหน้าให้ทราบต่อไป ทั้งนี้สามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัดฯ อบต.ปลวกแดง โทร. ๐-๓๘๖๕-๙๘๖๖ ต่อ ๑๒

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

สำหรับเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบการร้องเรียนร้องทุกข์จากท่านเรียบร้อยแล้ว และจะแจ้งความคืบหน้าให้ทราบต่อไป ทั้งนี้สามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัดฯ อบต.ปลวกแดง โทร. ๐-๓๘๖๕-๙๘๖๖ ต่อ ๑๒

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

สำหรับผู้ร้องเรียน

ส่วนที่ ๓

<p>เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง</p>	<p>ข้อสั่งการปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง</p> <p>ลงชื่อ..... (นายอรรถพันธ์ รัชชพลเมือง) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติราชการแทน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง วันที่.....</p>	<p>รายงานการดำเนินการ</p>
<p>ทั้งนี้ งานกฎหมายและคดี ขออนุญาตโทรศัพท์ ประสานงานกับผู้ร้อง เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลา เวลาการให้บริการต่อไป</p> <p>ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....</p>	<p>ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง</p> <p>ทราบ</p> <p>ลงชื่อ..... (นายสาคร อารักษา) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง วันที่.....</p>	<p>ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการ (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....</p>

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

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

ส่วนที่ ๒

องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบการร้องเรียนร้องทุกข์จากท่านเรียบร้อยแล้ว และจะแจ้งความคืบหน้าให้ทราบต่อไป ทั้งนี้สามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัดฯ อบต.ปลวกแดง โทร. ๐-๓๘๖๕-๙๘๖๖ ต่อ ๑๒

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

สำหรับเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงได้รับทราบการร้องเรียนร้องทุกข์จากท่านเรียบร้อยแล้ว และจะแจ้งความคืบหน้าให้ทราบต่อไป ทั้งนี้สามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัดฯ อบต.ปลวกแดง โทร. ๐-๓๘๖๕-๙๘๖๖ ต่อ ๑๒

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

สำหรับผู้ร้องเรียน

