

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน  
และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน  
อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

สำนักปลัด อบต.

๒๕๖๕

## คำนำ

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นคู่มือให้ประชาชนได้รับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน และเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

หากเอกสารฉบับนี้มีข้อผิดพลาดบกพร่องประการใด องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย และจะนำไปปรับปรุงพัฒนาในโอกาสต่อไป

สำนักปลัด อบต.  
องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
- ความหมายของการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑
- หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็น ของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๒
- แนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน	๒
- ช่องทางและวิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	๒
- แนวทางการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๓
- การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๓
- วิธีการร้องเรียนร้องทุกข์	๔
- วิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๔
- แนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต.	๕
- ภาคผนวก	๖



## คู่มือการปฏิบัติงาน การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน

การดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนมีความสำคัญต่อหน่วยงานราชการต่าง ๆ เป็นอย่างมาก เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของหน่วยงานนั้น ประชาชนจะพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่สำคัญ ซึ่งวิธีการหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานได้รับทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชนจะสะท้อนผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียนหรือการให้ความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะของประชาชนอันเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรูปแบบหนึ่ง ซึ่งนอกเหนือจากการร้องทุกข์ร้องเรียนและข้อคิดเห็นจากประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานแล้ว อาจยังมีเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจากประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือการเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเองหรือระหว่างประชาชนกับองค์กรเอกชนอื่น ๆ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

### ความหมายของการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ความคิดเห็นของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนให้คำแนะนำต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนปรับปรุงการปฏิบัติงานหรืองานบริการต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในที่นี้ สามารถแบ่งแยกออกพิจารณาได้ ๒ ประการ คือ

๑. เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนต่อข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการร้องเรียนตัวข้าราชการซึ่งประกอบด้วย คณะผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน อันเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่ถูกต้องเหมาะสม เช่น การทุจริตประพฤติมิชอบ หรือผลประโยชน์ทับซ้อนหรือการกระทำผิดวินัยและประมวลจริยธรรมของข้าราชการท้องถิ่น เป็นต้น

๒. เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนผู้มาร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย เสียประโยชน์ และหมายรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน หรือประชาชนกับองค์กรเอกชน

## หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

### ๑. ลักษณะของความคิดเห็นของประชาชน

เป็นเรื่องที่ประชาชนมีข้อคิดเห็น ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่นำเสนอต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนปรับปรุง พัฒนาบริการสาธารณะต่อประชาชนให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

### ๒. ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ และผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน เสียหายโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่านั้น สืบเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการโดยไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

### ๓. ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนเสียหายโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนดำเนินการแก้ไขปัญหาแต่ต้องตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนเท่านั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนจึงจะสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ได้ ถ้าอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนแล้ว จะดำเนินการประสานให้กับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

## ๑. แนวทางการดำเนินงานการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

### • ช่องทางและวิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

๑. โดยจดหมายหรือไปรษณีย์ ผู้ต้องการแสดงความคิดเห็นเขียนจดหมายและนำส่งไปรษณีย์มายังที่ทำการ อบต.บางตะบูน หมู่ที่ ๗ ตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

๒. โดยโทรศัพท์หรือโทรสาร ผู้ต้องการแสดงความคิดเห็นโทรศัพท์แจ้งสำนักปลัดหรืองานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๒-๗๐๖๐๓๓ หรือเขียนความคิดเห็นคำร้องส่งผ่านโทรสาร หมายเลข ๐๓๒-๗๐๖๐๓๓ ต่อ ๑๒ ในวันและเวลาราชการ

๓. ผ่านเว็บไซต์ อบต.บางตะบูน โดยเขียนความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนได้ที่ <http://www.bangtaboon.go.th/> ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔. ผ่านสังคมออนไลน์เฟสบุ๊ก โดยเขียนกระทู้หรือส่งข้อความผ่านทางกล่องข้อความ (inbox) ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟสบุ๊ก [www.facebook.com/อบต.บางตะบูน](http://www.facebook.com/อบต.บางตะบูน) จ.เพชรบุรี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. ผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น โดยผู้ที่ต้องการแสดงความคิดเห็นหย่อนหรือแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ผ่านผู้รับฟังความคิดเห็นที่มีประจำทุกส่วนราชการ ในวันและเวลาราชการ

๖. ผ่านการประชุมประชาคมหรือการประชุมกลุ่มย่อยแบบ Focus Group โดยให้ผู้ที่ต้องการแสดงความคิดเห็นสามารถกระทำการประชุมประชาคมหมู่บ้าน การประชุมประชาคมตำบลหรือการประชุมกลุ่มย่อยแบบ Focus Group ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนดำเนินการจัดประชุมในแต่ละครั้ง

## ๒. แนวทางการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับ ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของประชาชน จัดทำทะเบียนรับเพื่อเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการ

๒. ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมิน พิจารณาเสนอ แนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาต่อผู้บริหาร

๓. ส่วนปฏิบัติการ ทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยการลงปฏิบัติในพื้นที่และประสานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมปฏิบัติการ

๔. ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้รับทราบโดยทั่วกัน

### • การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. เมื่อส่วนรับเรื่อง ได้แก่ สำนักปลัดหรืองานประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัด อบต.บางตะบูน ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนในช่องทางต่าง ๆ แล้ว หากสามารถให้คำแนะนำปรึกษาหรือตอบข้อซักถามให้กับผู้ร้องเรียนได้เลย จะดำเนินการในทันที แต่หากเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อนต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๒. ส่วนรับเรื่องทำการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาวินิจฉัย และมอบหมายผู้ดำเนินการ พร้อมไปกับการจัดทำหนังสือตอบรับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

๓. ผู้บังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้าสำนักปลัด อบต. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาให้ ความเห็นเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสั่งการ โดยมีหลักการวิเคราะห์เรื่อง คือ

(๑) พิจารณาตามความจำเป็นเร่งด่วน

(๒) จำแนกรื่องความคิดเห็น หรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่

(๓) เสนอแนะส่วนราชการหรืองานที่เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว

(๔) เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

๔. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจพิจารณาสั่งการหน่วยปฏิบัติการแก้ไขปัญหา และลงนามในหนังสือตอบรับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์โดยแจ้งตอบให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ (ยกเว้นกรณีมีการลด ขั้นตอนระยะเวลาการทำงานอาจน้อยกว่า ๑๕ วันทำการ)

๕. สำนักปลัดดำเนินการประสานงานผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อแจ้งความคืบหน้าหรือนัดหมาย การตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖. สำนักปลัดและหน่วยงานผู้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหา (ถ้ามี) ลงตรวจสอบข้อเท็จจริงและหา แนวทางแก้ไขโดยประสานงานเชิญสมาชิกสภา อบต.บางตะบูน ประจำหมู่บ้าน ๆ เข้าร่วมด้วย และจัดทำบันทึก ข้อตกลงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ร่วมกัน

๗. สำนักปลัดรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริหารทราบ และทำหนังสือแจ้ง ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบด้วย

๘. งานประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านสื่อต่าง ๆ

• **วิธีการร้องเรียนร้องทุกข์**

**๑. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจาด้วยตนเอง**

สำนักปลัดหรืองานประชาสัมพันธ์จะทำการบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน ๑ ฉบับ หากผู้ร้องไม่ยินยอม มิให้รับเรื่องร้องทุกข์เรื่องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค้การ บริหารส่วนตำบลบางตะบูนเห็นสมควรว่าเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ จะรับ คำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

**๒. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจาผ่านโทรศัพท์**

สำนักปลัดหรืองานประชาสัมพันธ์จะทำการบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ หากผู้ร้องไม่ยินยอม มิให้รับเรื่องร้องทุกข์เรื่องเรียนนั้นไว้พิจารณาและ แจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค้การบริหรส่วนตำบลบางตะบูน เห็นสมควรว่าเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ ได้

**๓. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านจดหมายหรือโทรสาร**

สำนักปลัดจะทำการการลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์และนำเสนอความคิดเห็นหรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อวินิจฉัยทางแก้ไขปัญหา และตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่า องค์การบริหรส่วนตำบลบางตะบูนได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วภายในไม่เกิน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๓) ใช้อ้อยคำสุภาพ

(๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากเป็นการร้องทุกข์เรียนแทนผู้อื่นต้องมีหลักฐานที่เชื่อถือได้หรือใบมอบอำนาจแนบมาด้วย

**๔. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางเว็บไซต์ อบต.บางตะบูน**

งานประชาสัมพันธ์จะทำการตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหรส่วนตำบลบางตะบูนได้รับทราบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์แล้วและจะนำเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการวินิจฉัยทางแก้ไขปัญหา

**๕. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางเฟสบุ๊ก อบต.บางตะบูน**

โดยเขียนกระทู้หรือส่งข้อความผ่านทางกล่องข้อความ (inbox) ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟสบุ๊ก [www.facebook.com/อบต.บางตะบูน](http://www.facebook.com/อบต.บางตะบูน) จ.เพชรบุรี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

• **วิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**

๑. นายกองค้การบริหรส่วนตำบลบางตะบูนใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ปลัดองค์การบริหรส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่าความคิดเห็น หรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบ กฎหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

๒. หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน นายองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจะสั่งการให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ต่อไป
  ๓. หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการอื่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนจะจัดส่งเรื่องดังกล่าวต่อไปยังหน่วยงานราชการผู้รับผิดชอบต่อไป
  ๔. หากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการไว้เป็นการเฉพาะ องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนจะดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการที่ถูกกำหนดไว้ต่อไป
  ๕. เรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แก่
    - (๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
    - (๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์ร้องเรียน
    - (๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน
    - (๔) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาลหรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
    - (๕) เป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
    - (๖) เป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
- แนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต.

๑. ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบลงตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่และรวบรวม พยานหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัย

๒. การตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนและคู่กรณี (ถ้ามี) ได้รับทราบ ข้อเท็จจริง และแสดงพยานหลักฐาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทาง ปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถแก้ไขปัญหาหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จและจัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงที่ชัดเจนโดยทุกฝ่ายลงนามรับทราบร่วมกัน

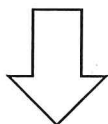
๔. เมื่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวได้รับการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการ ดำเนินการต่อผู้ร้องรับทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ



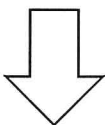
# ภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้					
๑. เขียนคำร้องที่จุด ประชาสัมพันธ์	๒. เขียนคำร้องที่ สำนักปลัด	๓. เว็บไซต์ อบต.บางตะบูน www.bangtaboon.go.th	๔. เฟสบุ๊ก อบต.บางตะบูน www.Facebook.com /อบต.บางตะบูน	๕. ส่งจดหมายมายัง อบต. บางตะบูน หมู่ ๗ ต.บางตะบูน อ.บ้านแหลม จ.เพชรบุรี ๗๖๑๑๐	๖. โทร./โทรสาร ๐๓๒-๗๐๖๐๓๓, ๐๓๒-๗๐๖๐๓๓ ต่อ ๑๒

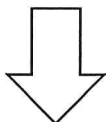


ผู้รับเรื่อง : สำนักปลัด(งานธุรการ)/เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์



ลงทะเบียนรับเรื่อง/ตรวจสอบคำร้อง/เสนอผู้บริหารสั่งการ/แจ้งตอบรับทราบเรื่องร้องเรียน

ไม่เกิน  
๓ วันทำการ



๑. กรณีเป็นปัญหาในอำนาจหน้าที่ อบต.

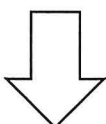
เจ้าหน้าที่ประสานผู้ร้อง/คู่กรณี(ถ้ามี)/สมาชิก อบต.ประจำหมู่บ้าน/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง  
เข้าตรวจสอบสถานที่ดำเนินการแก้ปัญหาหรือใกล้เคียง(ทำบันทึกข้อตกลงเป็นหลักฐาน)

๒. กรณีปัญหาไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต.

เจ้าหน้าที่ประสานผู้ร้องและส่งเรื่องไปยังส่วนราชการอื่นที่รับผิดชอบต่อไป

๓. กรณีร้องเรียนข้าราชการ

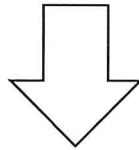
เจ้าหน้าที่รายงานผู้บริหารพิจารณาดำเนินการสอบข้อเท็จจริงต่อไป



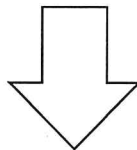
เจ้าหน้าที่รายงานผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องทราบ

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น					
๑. ส่งจดหมายผ่าน ไปรษณีย์มายัง อบต. บางตะบูน หมู่ ๗ ต.บางตะบูน อ.บ้านแหลม จ.เพชรบุรี ๗๖๑๑๐	๒. โทร./โทรสาร ๐๓๒-๗๐๖๐๓๓, ๐๓๒-๗๐๖๐๓๓ ต่อ ๑๒	๓. เว็บไซต์ อบต.บางตะบูน www.bangtaboon.go.th	๔. เฟสบุ๊ก อบต.บางตะบูน www.Facebook.com /อบต.บางตะบูน	๕. ผู้รับฟังความคิดเห็น อบต.บางตะบูน	๖. การประชุม ประชาคม/ Focus Group



ผู้รับเรื่อง : สำนักปลัด (ธุรการ)/เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์/เจ้าหน้าที่นโยบายและแผน/ส่วนราชการอื่น



รับเรื่อง/ตรวจสอบความคิดเห็น/เสนอผู้บริหารสั่งการ

## คำร้องทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน

ด้วยข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติไทย อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทร.....

มีความประสงค์.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ความเห็นของเจ้าหน้าที่.....

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ความเห็นของปลัด.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นายชจิตต์ ทองเงิน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน

ความเห็นของนายก.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นายจำลอง เจริญจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน

### หนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....มีเรื่องร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

ดังนี้.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

.....  
(.....)

### หนังสือแจ้งเรื่องร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....มีเรื่องร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

ดังนี้.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

.....  
(.....)