



คู่มือการปฏิบัติงานการรับฟังความคิดเห็นของ
ประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก

คู่มือการปฏิบัติงานการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

การดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนมีความสำคัญต่อหน่วยงานราชการต่างๆ เป็นอย่างมาก เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของหน่วยงานนั้น ประชาชนจะพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่สำคัญ ซึ่งวิธีการหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานได้รับทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชนจะสะท้อนผ่านกระบวนการร้องทุกข์ร้องเรียน หรือการให้ความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะของประชาชนอันเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน รูปแบบหนึ่ง ซึ่งนอกเหนือจากการร้องทุกข์ร้องเรียนและข้อคิดเห็นจากประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานแล้ว อาจยังมีเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจากประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือการเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเองหรือระหว่างประชาชนกับองค์กรเอกชนอื่นๆ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ว่าส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

ความหมายของการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ความคิดเห็นของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนให้ข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก ปรับปรุงการปฏิบัติงานหรืองานบริการต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในที่นี้ สามารถแบ่งแยกออกพิจารณาได้ ๒ ประการ คือ

๑. เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนต่อข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการร้องเรียนตัว ข้าราชการซึ่งประกอบด้วย คณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก อันเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่ถูกต้องเหมาะสม เช่น การทุจริตประพฤติมิชอบ หรือ ผลประโยชน์ทับซ้อนหรือการกระหาผิดวินัยและประมวลจริยธรรมของข้าราชการท้องถิ่น เป็นต้น

๒. เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนผู้มาร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย เสียประโยชน์ และหมายความรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน หรือประชาชนกับองค์กรเอกชน

หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก ได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชบัญญัติว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

๑. ลักษณะของความคิดเห็นของประชาชน เป็นเรื่องที่ประชาชนมีข้อคิดเห็น ความคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะที่นำเสนอต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก ปรับปรุง พัฒนาบริการสาธารณะต่อประชาชนให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

๒. ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ และผู้ร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อน เสียหายโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่านั้น สืบเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัด หรือไม่ถูกต้อง ตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการโดยไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๓. ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคุณกรณีหรือไม่มีคุณกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก ดำเนินการแก้ไขปัญหา แต่ต้องตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจากเท่านั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก จึงจะสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ได้ ถ้าอยู่ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจากแล้วจะดำเนินการประสานให้กับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๑. แนวทางการดำเนินงานการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

ช่องทางและวิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก สามารถแสดงความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก ได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

๑. โดยจดหมายหรือไปรษณีย์ ผู้ต้องการแสดงความคิดเห็นเขียนจดหมายและนาส่งไปรษณีย์มายังที่ทำการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก เลขที่ - หมู่ที่ ๒ ตำบลบางจาก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี รหัสไปรษณีย์ ๗๖๐๐๐

๒. โดยโทรศัพท์หรือโทรสาร ผู้ต้องการแสดงความคิดเห็นโทรศัพท์แจ้งงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๒-๔๗๓๘๐๕ หรือเขียนความคิดเห็นคำร้องส่งผ่านโทรสาร หมายเลข ๐๓๒-๔๗๓๘๐๖ ต่อ ๑๗ ในวันและเวลาราชการ

๓. ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก โดยเขียนความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก ได้ที่ <http://www.bangjak-sao.go.th/> ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔. ผ่านสังคมออนไลน์เฟสบุ๊ค โดยสามารถเขียนกระทู้หรือส่งข้อความผ่านทางกล่องข้อความ (inbox) ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟสบุ๊คของ <http://www.bangjak-sao.go.th/> ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง <https://www.facebook.com/bangjak.sao>

๕. ผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น โดยผู้ที่ต้องการแสดงความคิดเห็นสามารถเขียนคำร้องหรือแสดงความคิดเห็นหย่อนลงในตู้แสดงความคิดเห็นการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นที่มีประจำทุกส่วนราชการ ในวันและเวลาราชการ

๖. ผ่านการประชุมประชาคมหรือการประชุมกลุ่มย่อยแบบ (Focus Group) โดยให้ผู้ที่ต้องการ แสดงความคิดเห็น สามารถกระทำผ่านการประชุมประชาคมหมู่บ้าน การประชุมประชาคมตำบลหรือ การประชุมกลุ่มย่อย แบบ Focus Group ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก ดำเนินการจัดประชุมในแต่ละครั้ง

๒. แนวทางการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ส่วนรับเรื่อง ทาหน้าที่รับข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของประชาชน จัดทำทะเบียนรับเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๒. ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน ทาหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินพิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาต่อผู้บริหาร

๓. ส่วนปฏิบัติการ ทาหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยการลงปฏิบัติในพื้นที่และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมปฏิบัติการ

๔. ส่วนประชาสัมพันธ์ ทาหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้รับทราบโดยทั่วกัน

การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. เมื่อส่วนรับเรื่อง ได้แก่ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัด ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนในช่องทางต่างๆ แล้ว หากสามารถให้คำแนะนำปรึกษาหรือตอบข้อซักถามให้กับผู้ร้องเรียนได้เลยจะดำเนินการในทันที แต่หากเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อนต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงแล้วแต่กรณีส่วนรับเรื่องทาการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาวินิจฉัยและมอบหมายผู้ดำเนินการพร้อมไปกับการจัดทำหนังสือตอบรับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

๒. ผู้บังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานปลัด ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จะพิจารณาให้ความเห็นเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก พิจารณาสั่งการ โดยมีหลักการวิเคราะห์เรื่อง คือ

(๑) พิจารณาตามความจำเป็นเร่งด่วน

(๒) จำแนกรื่องความคิดเห็นหรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่

(๓) เสนอแนะส่วนราชการหรืองานที่เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว

(๔) เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

๓. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจ พิจารณาสั่งการหน่วยปฏิบัติการแก้ไขปัญหาและลงนามในหนังสือตอบรับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ โดยแจ้งตอบให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ (ยกเว้นกรณีมีการลด ขั้นตอนระยะเวลาการทำงานอาจน้อยกว่า ๑๕ วันทำการ)

๔. งานกฎหมายและคดีดำเนินการประสานงานผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อแจ้งความคืบหน้าหรือนัดหมายการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์และหน่วยงานผู้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหา (ถ้ามี) เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขโดยประสานงานเชิญผู้นำฝ่ายปกครองและสมาชิกสภา อบต. ในเขตนั้นๆ เข้าร่วมด้วย และจัดทำบันทึกข้อตกลงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ร่วมกัน

๖. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริหารทราบ และทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบด้วย

๗. งานประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านสื่อต่าง ๆ

วิธีการร้องเรียนร้องทุกข์

๑. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจาด้วยตนเอง งานรับเรื่องราวร้องทุกข์หรืองานประชาสัมพันธ์ จะทำการบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน ๑ ฉบับ หากผู้ร้องไม่ยินยอม มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก เห็นสมควรว่าเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๒. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจาผ่านโทรศัพท์ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์หรืองานประชาสัมพันธ์ จะทำการบันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ หากผู้ร้องไม่ยินยอม มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและ แจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก เห็นสมควรว่าเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๓. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านจดหมายหรือโทรสาร งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ จะทำการลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์และนำเสนอความคิดเห็นหรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อวินิจฉัยทางแก้ไขปัญหา และตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก ได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วภายในไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องมีหลักฐานที่เชื่อถือได้หรือใบมอบอำนาจ แนบมาด้วย

๕) กรณีร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก <http://www.bangjak-sao.go.th/> งานประชาสัมพันธ์จะทำการตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก ได้รับทราบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์แล้วและจะนำเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการวินิจฉัยทางแก้ไขปัญหา

๖) กรณีร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางเฟสบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก โดยเขียนกระทู้หรือส่งข้อความผ่านทางกล่องข้อความ (inbox) ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟสบุ๊ก <https://www.facebook.com/bangjak.sao> ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

วิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก ใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ ปลัด อบต. เป็นผู้พิจารณาว่าความคิดเห็นหรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

๒. หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจะสั่งการให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาลงต่อไป

๓. หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการอื่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก จะจัดส่งเรื่อง ดังกล่าวต่อไปยังหน่วยงานราชการผู้รับผิดชอบต่อไป

๔. หากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก จะดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการที่ถูกกำหนดไว้ ต่อไป

๕. เรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แก่

๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์

ร้องเรียน

๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นข้อครหา ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

๔) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาลหรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

๕) เป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

๖) เป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วแนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

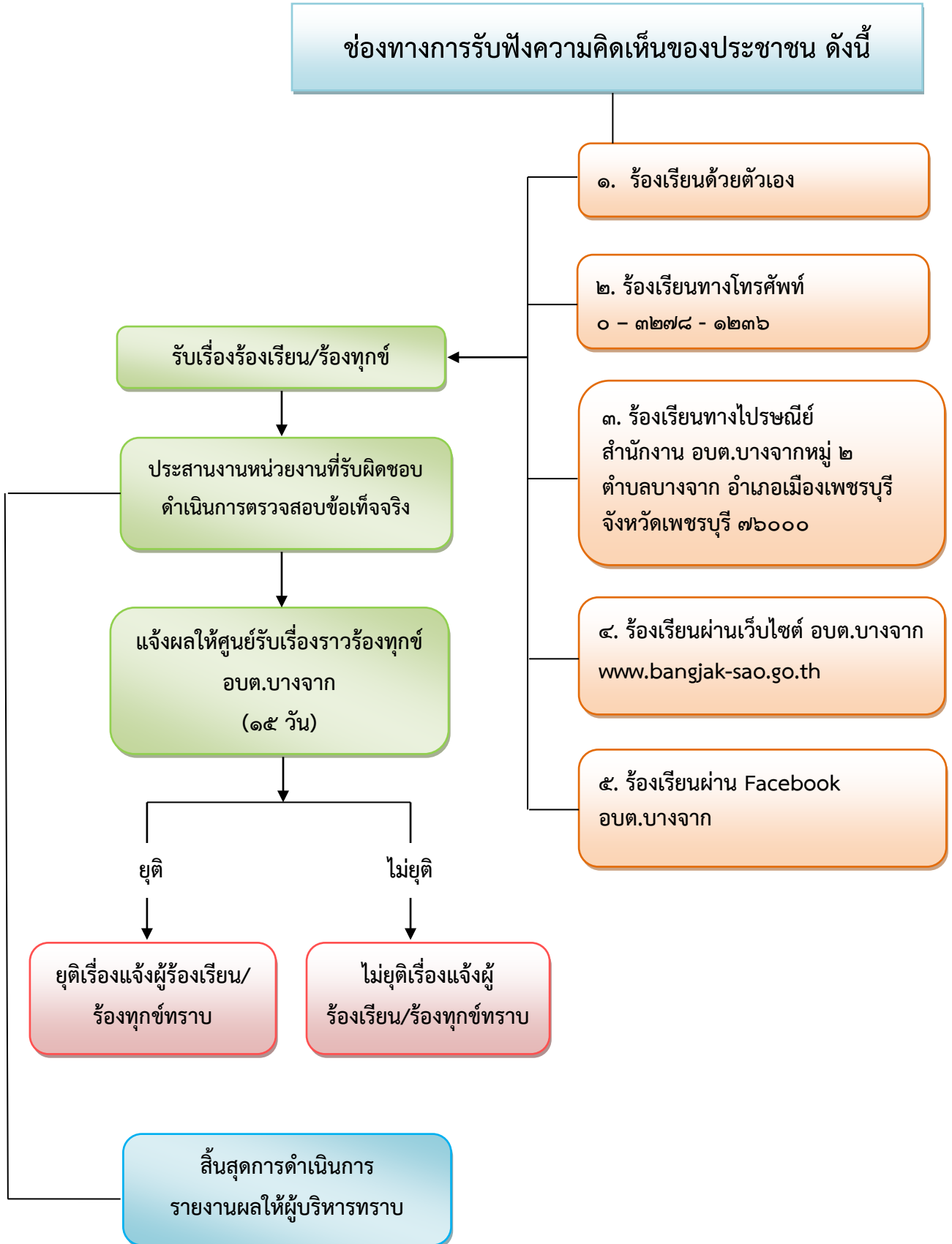
๖. ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบเข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัย

๗. การตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนและคู่กรณี (ถ้ามี) ได้รับทราบข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๘. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถแก้ไขปัญหาหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จและจัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงที่ชัดเจนโดยทุกฝ่ายลงนามรับทราบร่วมกัน

๙. เมื่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวได้รับการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องรับทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แผนผังแสดงขั้นตอนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

