



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการจริต

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเตอร์เน็ต ร้องเรียนการทุจริตด้วยตนเอง และร้องเรียนผ่านทางระบบโทรศัพท์ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลชัยใหญ่ เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนมาอย่างหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อทราบรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อการรบกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์กรบริหารส่วนตำบลชัยใหญ่ อำเภอชัยใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์บริการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์กรบริหารส่วนตำบลชัยใหญ่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ การกระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อตำแหน่งหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ การกระทำการใดๆที่ขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มีเดชะหังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์กรบริหารส่วนตำบลชัยใหญ่ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลชัยใหญ่ ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

(๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ธุรการหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานรับเรื่องดังกล่าวโดยตรงคือ นิติกรหรือช่องทาง [Email.subyai10.go.th](mailto>Email.subyai10.go.th) หรือเบอร์โทรศัพท์ สำนักงานอบต.ชัยใหญ่ ๐๘๔-๗๓๑-๐๔๙ และสายตรงนายก ๐๘๑-๙๙๙-๙๙๒๐

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท็จ

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท็จ หรือการซื้อขายแล้วเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอปสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพันกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รู้หรือควรรู้เหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการองค์กรบริหารส่วนตำบลซับใหญ่

๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย ณ ที่ทำการองค์กรบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลซับใหญ่ อำเภอซับใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ รหัสไปรษณีย์ ๓๖๑๓๐

๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๗๓๑-๐๔๙

๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ <http://www.subyai.go.th>

๕. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน E-mail address : Subyai10 .@gmail.com

การร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางอินเตอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

กรุณากดป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องร้องเรียนให้ทราบ หากไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งข้อมูลเบาะแสให้ทราบเท่านั้น



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลชัยภูมิ
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเตอร์เน็ต ร้องเรียนการทุจริตด้วยตนเอง และร้องเรียนผ่านทางระบบโทรศัพท์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยภูมิ เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อทราบรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อการร้ายในระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลชัยภูมิ อำเภอชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาเรื่องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลชัยภูมิ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ การกระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อตำแหน่งหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ การกระทำการใดๆที่ขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มีได้วังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลชัยภูมิต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือซึ่งทางแจ้งเบะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยภูมิ ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

(๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ธุรการหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานรับเรื่องดังกล่าวโดยตรงคือ นิติกรหรือช่องทาง Email:subyai10@gmail.com หรือเบอร์โทรศัพท์สำนักงานอบต. ที่ 044-731-049 และสายตรงนายก อบต 081-999-8920

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท็จ
๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะ เป็นบัตรสนเท็จ หรือการซื้อของแพงแล้วไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอดสานต่อไปได้
๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพันกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รู้หรือควรรู้เหตุแห่ง การร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่
๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลซับใหญ่ อำเภอซับใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ รหัสไปรษณีย์ ๓๖๑๓๐
๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๗๓๑-๐๔๙
๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ <http://www.subyai.go.th>
๕. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน E-mail address : subyai10@gmail.com

การร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางอินเตอร์เน็ต

เนื่องในสิ่งที่ได้ระบุไว้ในส่วนของข้อความด้านบน

กรุณามาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อ ขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องร้องเรียนให้ทราบ หากไม่ประสงค์จะให้ ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งข้อมูลเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือน มกราคม ๒๕๖๔

(นายสุรุษ ตั้งใจ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่