



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต ร้องเรียนการทุจริตด้วยตนเอง และร้องเรียนผ่านทางระบบโทรศัพท์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อทราบรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ อำเภอซับใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - 1.1 การกระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - 1.2 การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - 1.3 ละเลยต่อตำแหน่งหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
 - 1.5 การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
3. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
 - (๑) วัน เดือน ปี
 - (๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ ได้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
 - (๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ธุรการหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานรับเรื่องดังกล่าวโดยตรงคือ นิติกรหรือช่องทาง Email.subyai10_go.th หรือเบอร์โทรสำนักงานอบต.ซับใหญ่ ๐๔๔- ๗๓๑-๐๔๙ และสายตรงนายก ๐๘๑-๙๙๙-๘๙๒๐

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้แจงเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รับรู้หรือควรรู้เหตุแห่งการร้องเรียน

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 ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ หากไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งข้อมูลเบาะแสให้ทราบเท่านั้น



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต ร้องเรียนการทุจริตด้วยตนเอง และร้องเรียนผ่านทางระบบโทรศัพท์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไป สามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อทราบรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ อำเภอซับใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - ๑.๑ การกระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - ๑.๒ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - ๑.๓ ละเลยต่อตำแหน่งหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
 - ๑.๕ การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
๒. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
๓. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
 - (๑) วัน เดือน ปี
 - (๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
 - (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ ได้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

(๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ธุรการหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานรับเรื่องดังกล่าวโดยตรงคือ นิติกรหรือช่องทาง [Email:subyai10@gmail.com](mailto:subyai10@gmail.com) หรือเบอร์โทรสำนักงานอบต.ซับใหญ่ 044-731-049 และสายตรงนายก อบต 081-999-8920

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแฉเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รู้หรือควรรู้เหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่
๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลซับใหญ่ อำเภอซับใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ รหัสไปรษณีย์ ๓๖๑๓๐
๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ 044-731-049
๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ <http://www.subyai.go.th>
๕. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน [E-mail address : subyai10 .@gmail.com](mailto:subyai10@gmail.com)

การร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ หากไม่ประสงค์จะติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งข้อมูลเบาะแสรู้ให้ทราบเท่านั้น

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายอังกร โรจนวิริยางกูร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่