

**แนวปฏิบัติต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตในหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา**

คำแนะนำการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์ การเปิดให้บริการร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางที่ทำให้ประชาชนทั่วไปได้สามารถร้องเรียนมายังหน่วยงานฯ ได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็วที่มีการร้องเรียน มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - ๑.๑ การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - ๑.๒ กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
 - ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
๓. การใช้บริการร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

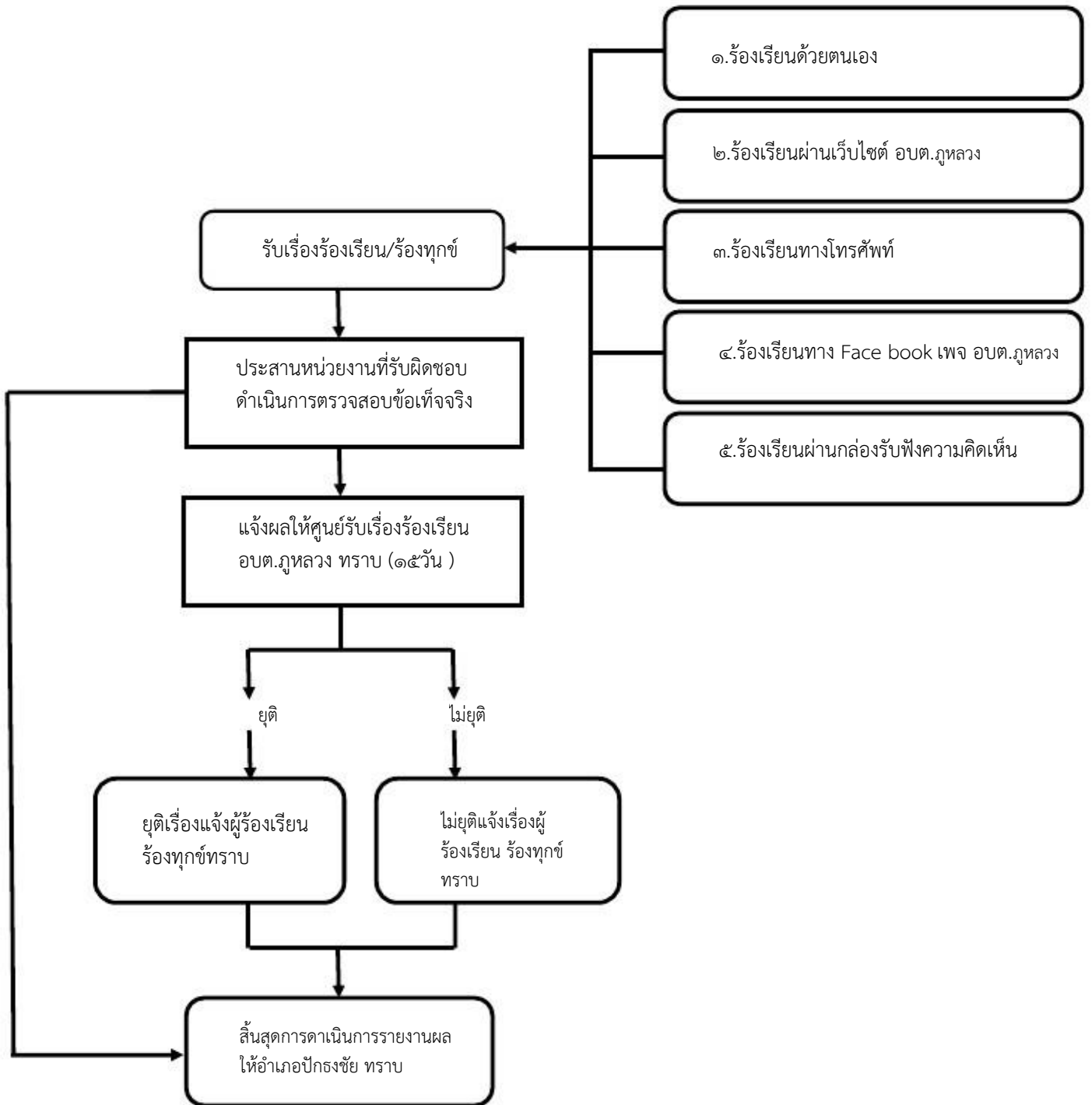
๑. คำร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตในหน่วยงาน

ผ่านทางสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริต ผ่านหน้า www.phuluang.go.th
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๖) โทรศัพท์ ๐๔๔-๐๐๐๔๕๐, ๐๔๔-๐๐๐๔๕๒
- ๗) ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์
- ๘) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน admin@phuluang.go.th
- ๙) ร้องเรียนทาง Face book เพจ อบต.ภูหลวง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดาเนินการ

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง ทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนฯ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๔๔) ๐๔๔-๐๐๐๔๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book เพจ อบต.ภูหลวง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียน Line ID line อบต.ภูหลวง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	