



# แนวทางปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

Poraiwan Subdistrict Administration Organization  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี



# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

.....

## วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการ ได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการ ป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการ อย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

## หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือ เสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวานในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- 1.2 กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- 1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

3. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยัน ว่า มีตัวตนจริง วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

### 3.1 ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(1) วัน เดือน ปี

(2) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

(3) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจน ว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

3.2 คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่หรือช่องทาง  
www.poraiwan.go.th

### เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น บัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแฉแยะแต่ไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
3. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุ แห่งการร้องเรียน

### ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน
2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One Stop Service ในเบื้องต้น หมายเลขโทรศัพท์ 032 -493149
4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side <http://poraiwan.go.th>
5. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : [poraiwan@hotmail.com](mailto:poraiwan@hotmail.com) การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะ ให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแฉให้ทราบเท่านั้น

\*\*\*\*\*