

การร้องเรียนร้องทุกข์และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

คู่มือสำหรับประชาชน : การร้องเรียนร้องทุกข์และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุกข์และประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบล
หายโศก ตำบลหายโศก อำเภอพุนพิน จังหวัดบุรีรัมย์

1. **ชื่อกระบวนการ :** การร้องเรียนร้องทุกข์และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

2. **วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาแต่ละขั้นตอน**

กรณีร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุกข์และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก

2.1 งานสารบรรณจะเป็นผู้รับเรื่อง และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหา ภายในระยะเวลา
1 วันทำการ

2.2 แจ้งให้บุคคลผู้ถูกกล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจาก
งานสารบรรณ

2.3 ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหาสังกัด ดำเนินการรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อ
ดำเนินการเสนอคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรเป็นคณะกรรมการสอบสวนเรื่อง และนับถัดจากวันได้รับการอนุมัติคำสั่งแต่งตั้ง
คณะกรรมการ และให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการสอบสวน ระยะเวลาภายใน 10 วันทำการ

2.4 เมื่อดำเนินการสอบสวนเสร็จสิ้น ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและ แจ้งผู้ถูกกล่าวหาทราบ และแจ้ง
ผู้กล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา 3 วันทำการ

2.5 รวมระยะเวลาในการดำเนินการ 15 วัน

2.6 หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยาย
เวลาการดำเนินการต่อไป

2.7 หากผู้ถูกกล่าวหาไม่เห็นด้วยกับผลการสอบสวน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้กล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายใน
ระยะเวลา 7 วันนับแต่ได้รับแจ้ง

2.8 ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุกข์และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มีการดำเนินการในเรื่อง
การคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้องเรียนโดยปกปิดเป็นความลับ

กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ ทางเทศบาลฯ ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เป็นผู้รับเรื่อง และ
ดำเนินการตามขั้นตอนที่ ข้อที่ 10.2 – ข้อ 10.8

3. **ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุกข์และประพฤติมิชอบ**

ช่องทาง/ระยะเวลา	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุกข์และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ	
2. https://www.haisoklocal.go.th	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

3. ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก https://www.facebook.com องค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
4. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044-110-106	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
5. ร้องเรียนผ่าน Email : saraban@haisoklocalgo.th.	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

4. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

5. กฎหมายบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา

5.1 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561

5.2 มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการดำเนินการทาง วินัย พ.ศ. 2558 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ.2562

5.3 ประมวลจริยธรรมผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2565

5.4 ประมวลจริยธรรมสมาชิกสภาท้องถิ่น พ.ศ. 2565

5.5 ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง ประมวลจริยธรรมพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2565

6. สถานที่ให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก ตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ ณ สำนักงานเทศบาล

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา 08:30-16:30 (ไม่มีพักเที่ยง)

8. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอร้อง

กรณีผู้กล่าวหาส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและควรมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

8.1 ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้กล่าวหา เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น

8.2 ชื่อ – สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

8.3 รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

8.4 วัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุ

8.5 เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

8.6 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ องค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก จะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

9. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล

9.1 หมายเลขโทรศัพท์ 044 110 106

9.2 อีเมล saraban@haisoklocal.go.th

9.3 เว็บไซต์ <https://haisoklocal.go.th>

9.4 <https://www.facebook.com> องค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก

