คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเตอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมืองจึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ในเรื่องดังต่อไปนี้
    1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
    1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
    1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
    1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
    1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
3. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
    (1) วัน เดือน ปี
    (2) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(3) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : www.rmchaiyaphum.go.th ของอบต.

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

3. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

<u>ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน</u>

1.ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.รอบเมือง

2.ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์ 044-817145 ต่อ 10

3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.รอบเมือง อ.เมือง จ.ชัยภูมิ 36000

4 ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

-ปลัด อบต. ปฏิบัติหน้าที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง

หมายเลข 044-817145 ต่อ 10 หรือ 083-1507301

5. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side <u>www.rmchaiyaphum.go.th</u>

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเตอร์เน็ต

<u>เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน</u>

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ <u>ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail</u> จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้า**หากท่าน<u>ไม่ประสงค์</u>จะให้ติดต่อกลับ หรือ<u>ไม่ต้องการ</u>ทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็)ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น**

ผังร้องเรียน

