



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องเรียนทางโดยตรงที่สำนักงาน และทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไป ได้สามารถร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไป ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และ เพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไป ตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอัน เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ต้องสามารถติดต่อกลับไปยัง ผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความ เดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทองใต้หรือที่ เว็บไซต์ <http://www.dongmorthongtai.go.th>

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. เรื่องร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

วิธีการยื่น
เรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒. ระบุ วัน เดือน ปี
ที่ร้องเรียน

๓. แจ้งชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน
ให้ชัดเจน

๔. ระบุ พยาน เอกสาร พยาน
วัตถุ และพยานบุคคล

ตรวจสอบข้อเท็จจริง /พฤติกรรม
ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้ชัดเจน
เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน
สอบสวนได้

รายงานผลการร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. คำร้องเรียนสามารถส่งที่
สนง. อบต.ดงหม้อทองใต้

๒. คำร้องเรียนสามารถส่งที่
www.dongmorthongtai.go.th

๓. ทางโทรศัพท์/โทรสาร
๐-๔๒๗๐-๗๕๗๙