



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม เห็นความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็น การตอบสนองเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานบริการสาธารณะและการบริหารราชการของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส จึงได้จัดทำมาตรการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขึ้น เพื่อกำกับติดตามในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาช่องทางติดตามผล การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนต่างๆ ให้มีความรวดเร็วเป็นธรรม สะดวกและเหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่กระบวนการร้องเรียน และขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อวินาศกรรม และเพื่อให้เป็นไปตามหลักวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุมจึงกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำหารทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยวาจา ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีการแจ้งรายการต่างๆให้เจ้าหน้าที่
ดังต่อไปนี้

- (๑) วัน เดือน ปี ที่แจ้ง
- (๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ช่องทางการส่งคำขอร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือตามช่อง ดังนี้

(๑) ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วน
ตำบลศรีเมืองชุม

(๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ : ๒๐๒ หมู่ที่ ๕ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม
ต.ศรีเมืองชุม อ.แม่สาย จ.เชียงราย ๕๗๑๓๐

(๓) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓-๖๖๘-๔๖๙ , ๐๘๘-๒๕๘-๗๑๕๕

หมายเลขโทรสาร ๐๕๓-๖๖๘-๔๖๙

(๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ : ตู้ ปณ.๕

(๕) เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม : <http://www.srimueangchum.go.th>

(๖) Facebook : <https://www.facebook.com/srimueangchum>

(๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม : ๐๘๔-๒๓๙-๖๙๘๗

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น
บัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงการร้อง
ทุกข์/ร้องเรียน

การร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต (เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับเพื่อ
ขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจจบกรณีของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่
ประสงค์ให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าว
ให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบทั่วกัน

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายเด่นชัย ลาวิชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม