

## ลักษณะของข้อร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ตามลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๑.๕ กระทำการโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่
- ๑.๖ กระทำการโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ๑.๗ กระทำการมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

๒. เรื่องที่เป็นข้อร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องจริงมิใช่เป็นเรื่องบอกเล่าต่อกันมาเพื่อหวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการเพื่อร้องเรียน ต้องไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ต้องปรากฏชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ยืนยันตัวตนจริง เพื่อให้สามารถติดต่อกลับได้ เว้นแต่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่มีลักษณะตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม เช่น แจ้งเบาะแส หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

## หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน

### ๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยกระทำการตามลักษณะของข้อร้องเรียนข้างต้น หรือเป็นข้อร้องเรียนที่เป็นข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น

### ๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
- ๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

### ๓. กรณีข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

จะไม่รับไว้พิจารณา เว้นแต่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่มีลักษณะตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม เช่น แจ้งเบาะแส หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

### ๔. ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒

### เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดี เป็นผู้รับเรื่องและดำเนินการจัดส่ง พร้อมทั้งรายงานเรื่องร้องเรียนให้อธิการบดีทราบ