

**คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานจังหวัดชัยนาท**

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานจังหวัดชัยนาท

๑. วัตถุประสงค์

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูล/ข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานรัฐ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, และ ๔๑ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ซึ่งส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน พร้อมทั้งประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ประชาชนทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ และในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ/ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และหากมีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งผลดำเนินการให้บุคคลนั้นทราบด้วย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๔ และข้อ ๒๕ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน และต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่ได้รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น สำนักงานจังหวัดชัยนาท จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดชัยนาท ให้สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา และระเบียบข้างต้นได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้บุคคลภายนอก/ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการได้

๒. คำจำกัดความ

“**สำนักงาน**” หมายความว่า สำนักงานจังหวัดชัยนาท

“**เจ้าหน้าที่**” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่อ
 อย่างเป็นทางการซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานจังหวัดชัยนาท

“**ผู้รับบริการ**” หมายความว่า ส่วนราชการ/หน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงาน/
 ใช้บริการของสำนักงานจังหวัดชัยนาท

“**ข้อร้องเรียน**” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานจังหวัดชัยนาท ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานจังหวัดชัยนาท ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การดำเนินงานตามภารกิจ ไม่มีประสิทธิภาพ การร้องเรียนด้านความประพฤติทั้งส่วนตัวและการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ และให้รวมถึง เรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทาง/ส่วนราชการอื่นส่งมาให้สำนักงานจังหวัดชัยนาทด้วย

“**การดำเนินการ**” หมายความว่า การที่สำนักงานจังหวัดชัยนาท ได้มีกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การลงพื้นที่แก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือ แนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้

“**การดำเนินการจนได้ข้อยุติ**” ได้แก่

(๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือบรรเทา เยียวยาปัญหา
 ความเดือดร้อนตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ
 และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการ
 ทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

(๕) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่สำนักงานจังหวัดชัยนาทได้ดำเนินการ
 อยู่แล้ว

๓. ช่องทางการร้องเรียน

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ สำนักงานจังหวัดชัยนาท ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดชัยนาท (หลังใหม่)

(๒) โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๕๖๔๑-๑๑๘๑ และ ๐-๕๖๔๑-๑๒๐๔

(๓) Email :: Chainat@moi.go.th

(๔) ทางจดหมาย ที่อยู่ สำนักงานจังหวัดชัยนาท ศาลากลางจังหวัดชัยนาท ถนนพรหมประเสริฐ
 ตำบลในเมือง อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ๑๗๐๐๐

(๕) ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น

(๖) ร้องเรียนผ่านช่องทางของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

๔. ประเภทเรื่องร้องเรียน

(๑) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายร้องเรียนเจ้าหน้าที่/สำนักงานจังหวัดชัชวาทเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน/สำนักงานจังหวัดชัชวาทเอง เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ราชการ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ละเลยต่อหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายงบประมาณต่าง ๆ การพิจารณาโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่หรือการเลื่อนตำแหน่ง/เงินเดือนไม่เป็นธรรม ร้องเรียนด้านวินัย หรือความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ - จัดจ้าง เป็นต้น

(๒) ร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของสำนักงานจังหวัดชัชวาท เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การใช้วาจาไม่สุภาพหรือมีลักษณะไม่เต็มใจให้บริการ

(๓) ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานจังหวัดชัชวาท

(๔) ร้องเรียนเรื่องอื่นที่มีได้อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ ภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานจังหวัดชัชวาท เช่น เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือส่วนราชการอื่น หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการอื่นช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

๕. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

- (๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา
- (๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- (๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- (๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง/พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับ

เรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใ้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่นจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้

ผู้ร้องด้วย

๕.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สำนักงานจังหวัดชัยนาทอาจรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๕.๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง/รายละเอียด/พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนต้องชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๕.๑.๓ การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานจังหวัดชัยนาท ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นให้เกิดความเสียหาย

๕.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สำนักงานจังหวัดชัยนาทไม่อาจรับไว้พิจารณา มีดังนี้

๕.๒.๑ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นระบุรายละเอียดตามข้อ ๕.๑ หรือเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม ปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หรือมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานจึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๕.๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ ให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕.๒.๓ ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่ามีอำนาจเข้าไปกล่าวถึงใด ๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาลประกอบกับเมื่อมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้รับปฏิบัติตาม

๕.๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๕.๒.๕ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๕.๒.๖ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๕.๒.๗ กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๒.๘ กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้วแต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว หากไม่มีประเด็นเพิ่มเติม

หรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๕.๒.๙ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือเกิดประโยชน์ใด ๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของหัวหน้าสำนักงานจังหวัดชยนาทว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น ต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ โดยข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง)

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้อง ขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ สำนักงานจังหวัดชยนาทต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้อง เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ
- หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๗. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานจังหวัดชยนาท ให้ส่งเรื่องให้กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อพิจารณาดำเนินการโดยมีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

- (๑) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดการให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
- (๒) สรุปข้อเท็จจริงและเสนอข้อร้องเรียนไปยังหัวหน้าสำนักงานจังหวัดชยนาท หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย
- (๓) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดชยนาท หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียนจากผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีที่หัวหน้าสำนักงานจังหวัดชยนาท หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่ หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อหัวหน้าสำนักงานจังหวัดชัยนาท หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

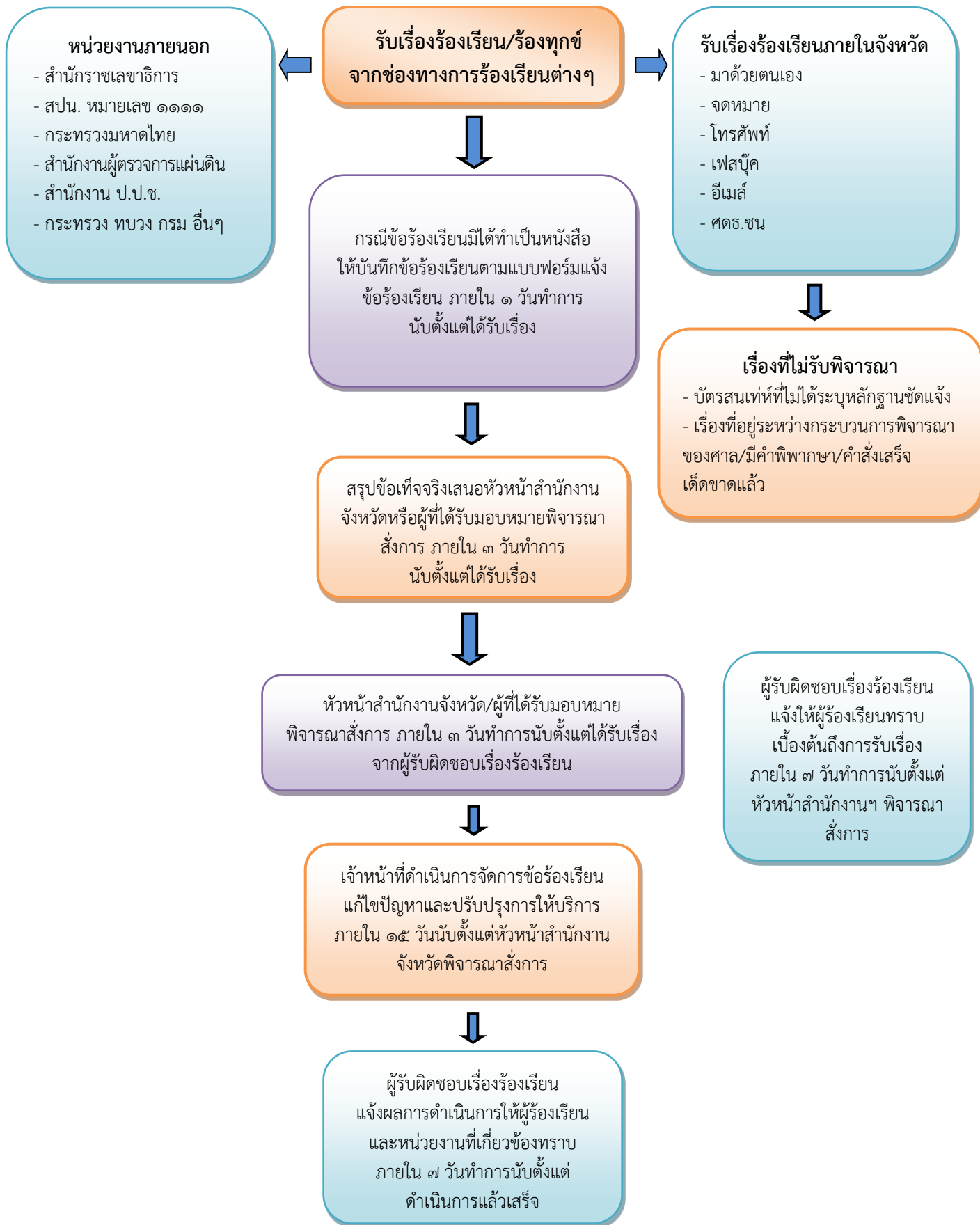
(๔) เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการรับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ให้ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการนับตั้งแต่วันที่หัวหน้าสำนักงานจังหวัดชัยนาทหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

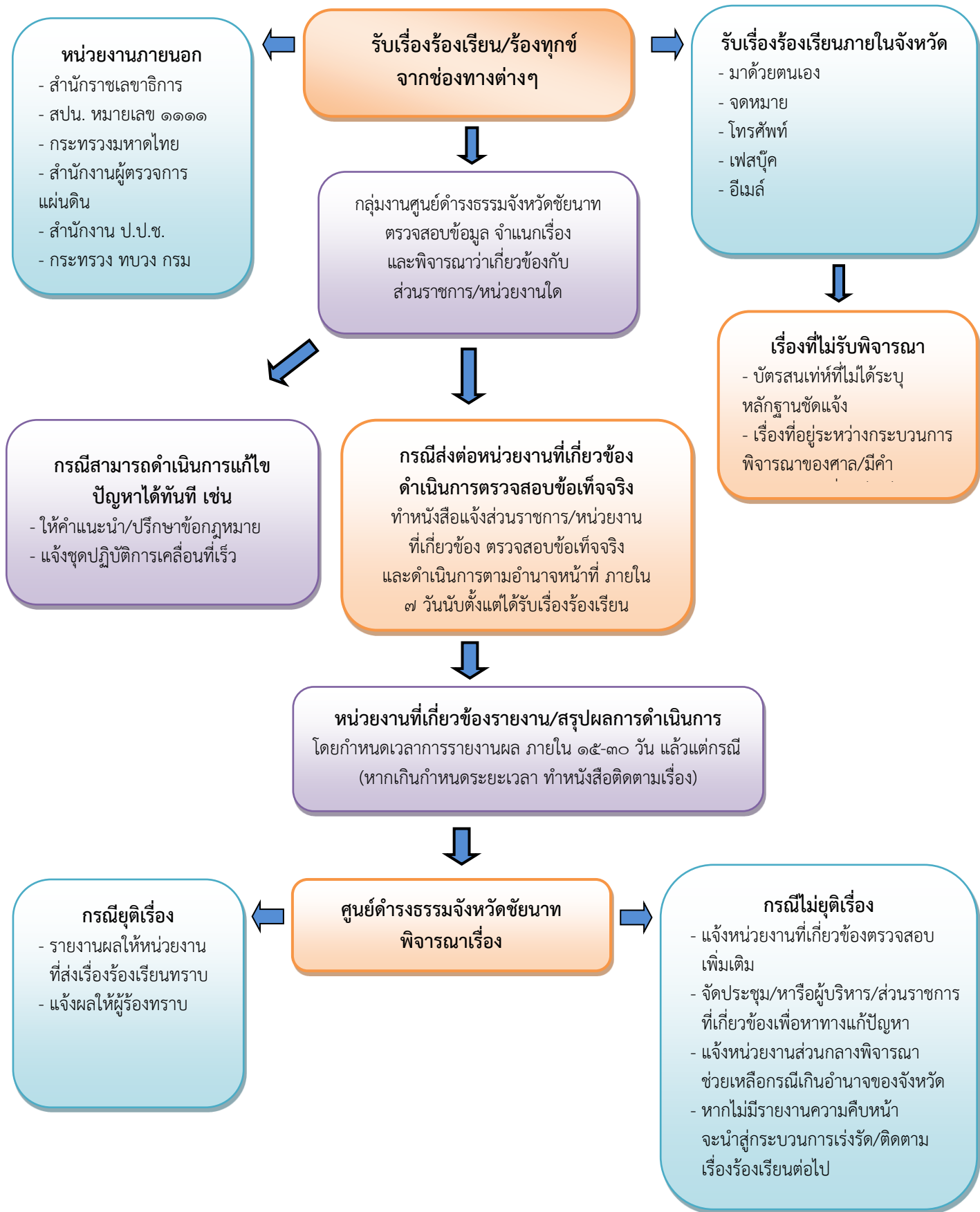
กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานจังหวัดชัยนาท ให้ส่งเรื่องให้กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อตรวจสอบข้อมูล จำแนกเรื่องและพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการ/หน่วยงานใด โดยให้ปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานจังหวัดชัยนาท



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานจังหวัดชัยนาท



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน หัวหน้าสำนักงานจังหวัดชัยนาท

ข้าพเจ้า บัตรประจำตัวประชาชน

อยู่บ้านเลขที่ ถนน ตรอก/ซอย หมู่ที่

ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังสำนักงานจังหวัดชัยนาท เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ดังนี้

.....
.....
.....

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง
()

เบอร์โทรศัพท์