



ประกาศกองการเจ้าหน้าที่
เรื่อง ระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกองการเจ้าหน้าที่

ด้วยกองการเจ้าหน้าที่ ได้จัดวางระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ภายใน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานโครงการ “พัฒนาชุมชนใสสะอาด” ซึ่งมุ่งหมายที่จะส่งเสริมให้หน่วยงานในสังกัดมีการบริหารจัดการเป็นไปตามหลักความโปร่งใส เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการสอดคล้องกับประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ลงวันที่ ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และข้อกำหนดจริยธรรมข้าราชการกรมการพัฒนชุมชน ลงวันที่ ๒๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกองการเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงให้ยกเลิกประกาศกองการเจ้าหน้าที่ ลงวันที่ ๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗ และให้ใช้ประกาศฉบับนี้แทนในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกองการเจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. เจือนใบหรือหลักเกณฑ์สำคัญในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นจะต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์ที่มิควรได้อันเป็นการกระทำผิดวินัยข้าราชการฐานทุจริตตามมาตรา ๘๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นจะต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด ๖ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัยแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือ

๑.๓ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่กล่าวหาหรือร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้

๑.๔ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะกรรมการจัดการระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่กองการเจ้าหน้าที่ได้แต่งตั้งขึ้น

๒. การจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๓ ระบบ คือ

- ๒.๑ การร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง
- ๒.๒ การร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
- ๒.๓ การร้องเรียนร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์

๓. การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามเอกสารแนบท้ายประกาศ ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง

- (๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่กองการเจ้าหน้าที่
- (๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

/(๓) ยื่นแบบ...

(๓) ยื่นแบบร้องเรียนร้องทุกข์ที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วนำเสนอให้ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ในชั้นความลับ “ลับ”

(๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่มอบหมาย เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

(๕.๑) กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๔๕ วันทำการ

(๕.๒) กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๖๐ วันทำการ

(๖) รายงานผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าต่อผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

๓.๒ การร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) ความไม่สอดคล้องแบบร้องเรียนร้องทุกข์ได้ที่เว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่

(๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

(๓) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่งทางไปรษณีย์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

(๔) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต้องมีความชัดเจนพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

(๕) หากเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อจริงได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อให้สามารถติดต่อกลับไปได้

(๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วนำเสนอให้ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่พิจารณา

(๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่มอบหมาย เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

(๗.๑) กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๔๕ วันทำการ

(๗.๒) กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๖๐ วันทำการ

(๘) รายงานผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าต่อผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

๓.๓ การร้องเรียนร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์

(๑) สแกน QR Code เพื่อกรอกแบบร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

(๓) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

(๔) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต้องมีความชัดเจนพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

(๕) หากเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อจริงได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อให้สามารถติดต่อกลับไปได้

//(๖) เจ้าหน้าที่...

(๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วนำเสนอให้ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่พิจารณา

(๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่มอบหมาย เพื่อดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริง

(๗.๑) กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๔๕ วันทำการ

(๗.๒) กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๖๐ วันทำการ

(๘) รายงานผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าต่อผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายประทีป รัตมีเดือน)

นักทรัพยากรชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่