



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 ๒๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘ และให้ใช้ประกาศฉบับนี้แทนในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกองการเจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. เจือนไขหรือหลักเกณฑ์สำคัญในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นจะต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์ที่มิควรได้อันเป็นการกระทำผิดวินัยข้าราชการฐานทุจริตตามมาตรา ๘๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นจะต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด ๖ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัยแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือ

๑.๓ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ถูกกล่าวหาหรือร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้

๑.๔ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะกรรมการจัดการระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่กองการเจ้าหน้าที่ได้แต่งตั้งขึ้น

๒. การจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๓ รูปแบบ ๕ ช่องทาง คือ

- ๒.๑ การร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง
- ๒.๒ การร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
- ๒.๓ การร้องเรียนร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์

๓. การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๑ การร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ กองการเจ้าหน้าที่ โดยสามารถร้องทุกข์ได้ ๒ ช่องทาง คือ การร้องทุกข์ผ่านโต๊ะรับเรื่องร้องเรียน และการร้องทุกข์ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

กรณีการร้องเรียนร้องทุกข์โดยใช้ช่องทางโต๊ะรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่กองการเจ้าหน้าที่

(๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

ร้องเรียนร้องทุกข์

/(๓) ยื่นแบบ...

(๓) ยืนยันแบบร้องเรียนร้องทุกข์ที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วนำเสนอให้ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ในชั้นความลับ “ลับ”

(๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่มอบหมาย เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

(๕.๑) กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่ลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๔๕ วันทำการ

(๕.๒) กรณีมีประเด็นพิจารณาลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๖๐ วันทำการ

(๖) รายงานผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าต่อผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

กรณีการร้องทุกข์โดยใช้ช่องทางผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) รับแบบร้องเรียนร้องทุกข์ ที่กองการเจ้าหน้าที่

(๒) กรอกรายละเอียดตามแบบร้องเรียนร้องทุกข์ ใส่ช่องปิดผนึก แล้วหย่อนลงตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อรวบรวมเอกสารการร้องเรียนร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องแล้วนำเสนอให้ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ในชั้นความลับ “ลับ”

(๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่มอบหมาย เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

(๕.๑) กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่ลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๔๕ วันทำการ

(๕.๒) กรณีมีประเด็นพิจารณาลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๖๐ วันทำการ

(๕) รายงานผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าต่อผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

๓.๒ การร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) ดาวน์โหลดแบบร้องเรียนร้องทุกข์ได้ที่เว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่

(๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

(๓) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่งทางไปรษณีย์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

(๔) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต้องมีความชัดเจนพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

(๕) หากเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อจริงได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อให้สามารถติดต่อกลับไปได้

(๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วนำเสนอให้ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่พิจารณา

(๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่มอบหมาย เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

(๗.๑) กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่ลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๔๕ วันทำการ

/(๗.๒) กรณี...

(๗.๒) กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๖๐ วันทำการ

(๘) รายงานผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าต่อผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ทราบ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

๓.๓ การร้องเรียนร้องทุกข์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้รับบริหารสามารถเข้าถึงช่องทาง การร้องทุกข์ได้ ๒ ช่องทาง คือ เว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่ และ ทาง Facebook Page : Personnel Cdd Channel)

(๑) สแกน QR Code เพื่อกรอกแบบร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

(๓) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริง หรือนามสกุลจริง

(๔) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต้องมีความชัดเจนพอที่จะนำสืบหา ข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

(๕) หากเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อจริงได้ ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อให้สามารถติดต่อกลับไปได้

(๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วนำเสนอให้ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่พิจารณา

(๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามที่ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่มอบหมาย เพื่อดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริง

(๗.๑) กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้อง สอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๔๕ วันทำการ

(๗.๒) กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๖๐ วันทำการ

(๘) รายงานผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าต่อผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ทราบ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙

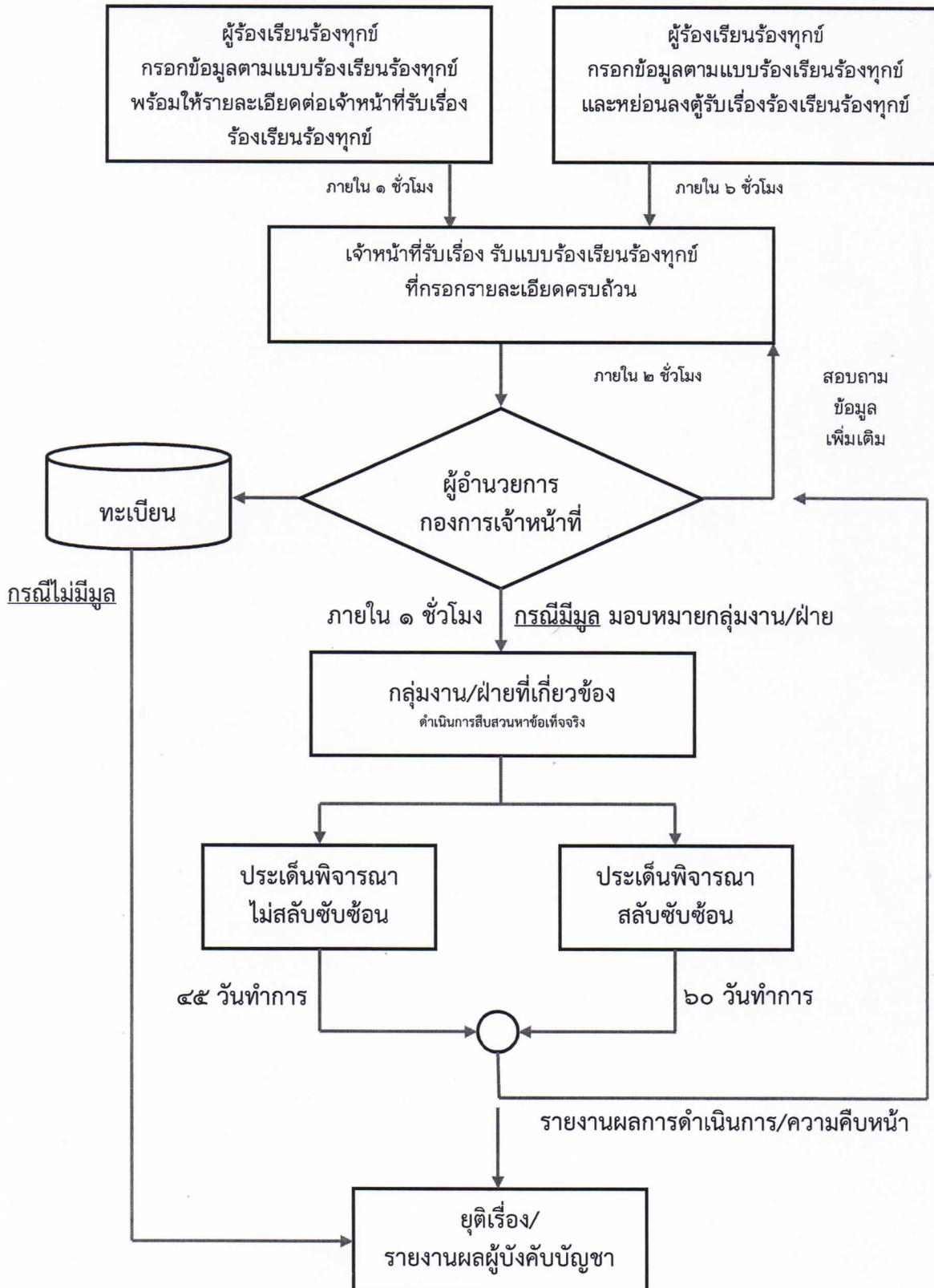


(นายเอกจิต ไชยวงศ์)

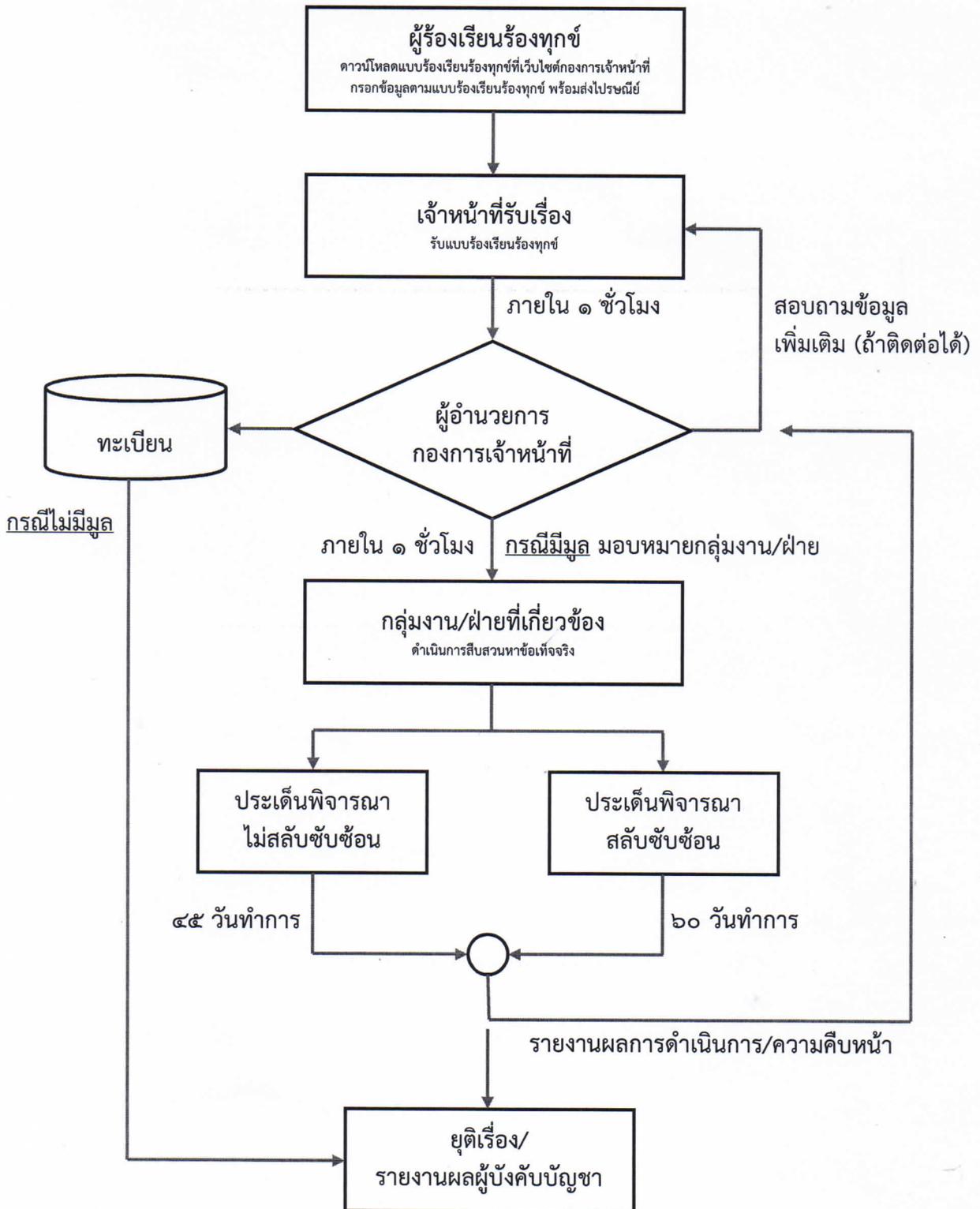
ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

เอกสารแนบท้ายประกาศกองการเจ้าหน้าที่  
ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙

ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
(รูปแบบการร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง)



ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
(กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์)



ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
 (กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางเว็บไซต์  
 กองการเจ้าหน้าที่ และ ทาง Facebook Page : Personnel Cdd Channel)

