

มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ อาคารหลังศาลากลางจังหวัดสุรินทร์ ถนนหลักเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน/ผู้รับบริการ

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์

๔.๒ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติเดียวกัน

๔.๓ เพื่อเป็นช่องทางการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้กับผู้รับบริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ในการขอรับบริการตรงกับความต้องการ และเป็นช่องทางในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน นำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ ทั้งที่เป็นส่วนราชการ เอกสาร ประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อกทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์
<http://www.cddsurin.go.th>
๒. ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์
www.oic.go.th/Infocenter๑๐/๑๐๔๑/
๓. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ อาคารหลังศาลากลางจังหวัดสุรินทร์
๔. ร้องเรียนเป็นหนังสือร้องเรียนส่งทางไปรษณีย์ถึงสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ อาคารหลังศาลากลางจังหวัดสุรินทร์ ถนนหลักเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
๕. ตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์
๖. ร้องเรียนผ่าน พัฒนาการจังหวัดสุรินทร์ ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด ดังนี้

๑. การรับเรื่องราวร้องทุกข์
๒. การให้ข้อมูลข่าวสาร
๓. การให้คำปรึกษา
๔. การรับแจ้งปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
๕. การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้า คสช.
๖. เรื่องอื่นๆ

แนวทางปฏิบัติสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง ให้บันทึกคำร้องในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ โดยใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และระบุข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้
 - วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ (กรณีผู้ร้องประสงค์ให้ปกปิดชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัด)
 - ระบุ ข้อเท็จจริง พุทธการณณ์ ของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน (ได้รับผลกระทบหรือความเดือดร้อนเสียหายอย่างไร) มีความประสงค์ให้ส่วนราชการ หน่วยงานดำเนินการอะไร เพื่อให้หน่วยงานที่รับเรื่องสามารถพิจารณาในขั้นต้นได้
 - กรณีไม่อยู่ในกรอบภารกิจของหน่วยดำเนินการ ให้ประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. กรณีร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์

ให้พิจารณาเป็น ๒ ลักษณะ ดังนี้

- ๒.๑ กรณีไม่ระบุพุทธการณณ์ หรือพยานแวดล้อม ที่จะสามารถสืบหาข้อเท็จจริงได้ และหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวมที่ไม่อาจสืบหาพยานหลักฐานตามที่มีข้อร้องเรียนได้ ให้จัดเก็บเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ซึ่งกรณีนี้ให้สามารถยุติเรื่องได้
- ๒.๒ กรณี ระบุผู้ถูกกล่าวหา พร้อมพุทธการณณ์ พยานแวดล้อม ที่ชัดเจน ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่ามีมูลตามที่ร้องเรียนหรือไม่ อย่างไร และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไปให้ได้ข้อสรุปเป็นที่ยุติ

๓. กรณีเป็นเรื่องราวเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่ขาดข้อมูลรายละเอียด/หลักฐานที่ชัดเจนในการสืบข้อเท็จจริงให้ระงับเรื่องไว้ ทั้งนี้ ขอให้พิจารณาสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ประกอบการพิจารณาด้วย
๔. กรณีเป็นเรื่องราวเรียนที่สำคัญและมีผลกระทบกับประชาชนส่วนใหญ่ หรือเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย หรืออยู่ในความสนใจของประชาชนในพื้นที่ เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย หรือเป็นเรื่องราวเรียนที่มีข้อเท็จจริง แต่รายละเอียดคำร้องยังไม่ชัดเจน ให้หน่วยดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยด่วน และนำเสนอผู้บังคับบัญชาทราบตามสายการบังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
๕. กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือ (ที่ปรากฏชื่อผู้ร้องเรียน) ให้พิจารณาตรวจสอบวิเคราะห์เรื่องราวเรียนเบื้องต้น ว่าอยู่ภายใต้กรอบภารกิจ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือไม่ พิจารณาจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน และเร่งรัดดำเนินการจัดการเรื่องราวเรียนตามมาตรฐาน กลไก การจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ กรณีไม่อยู่ในกรอบภารกิจของหน่วยงาน ให้พิจารณาประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหรือนำเสนอผู้บังคับบัญชาทราบตามสายการบังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
๖. กรณีร้องเรียนผ่านสื่อสารมวลชน หรือปรากฏเรื่องราวเรียนทางสื่อออนไลน์ ให้พิจารณาตรวจสอบเรื่องราวเรียนในเบื้องต้น หากพบว่ามีข้อเท็จจริงใกล้เคียงหรือตรงตามเรื่องราวเรียนที่ปรากฏในสื่อ ให้หน่วยงานเร่งรัดตรวจสอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ ให้ได้ข้อสรุปเป็นที่ยุติโดยเร็ว และให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชาทราบโดยไม่รอช้า

หลักเกณฑ์การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียน ในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้เกี่ยวข้อง ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้อง อาจจะได้รับความสะดวกหรือการร้องเรียน ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ ให้ดำเนินการปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง (หากไม่ปกปิดชื่อ และส่งต่อหน่วยงานพิจารณาจัดการข้อร้องเรียน ต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องหรือผู้เกี่ยวข้องด้วย) เช่น

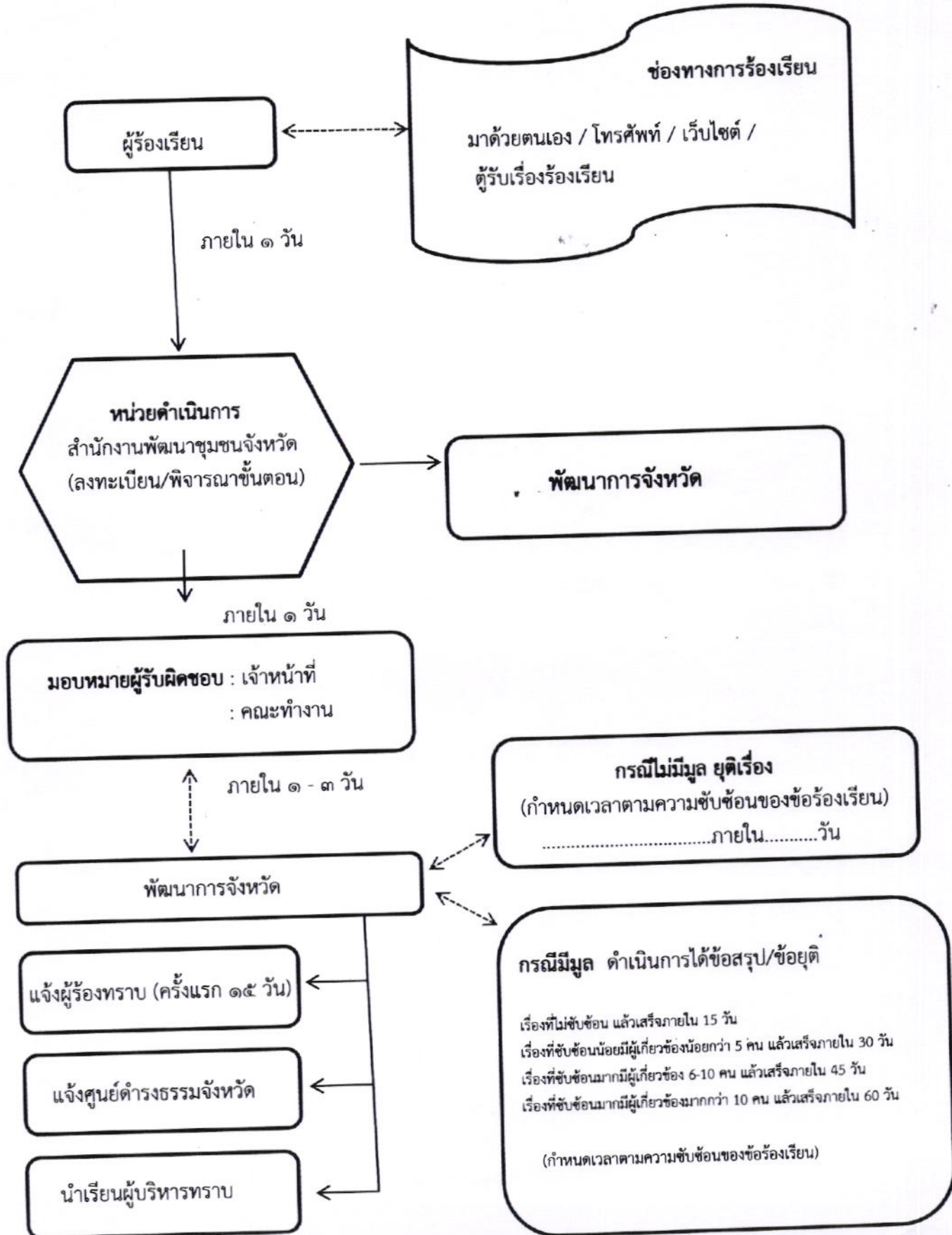
๑. การร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๒. การร้องเรียน แจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือผู้มีอิทธิพล
๓. การร้องเรียน กล่าวโทษ กล่าวหา ระบุตัวบุคคลกระทำผิดกฎหมาย

กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๒. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

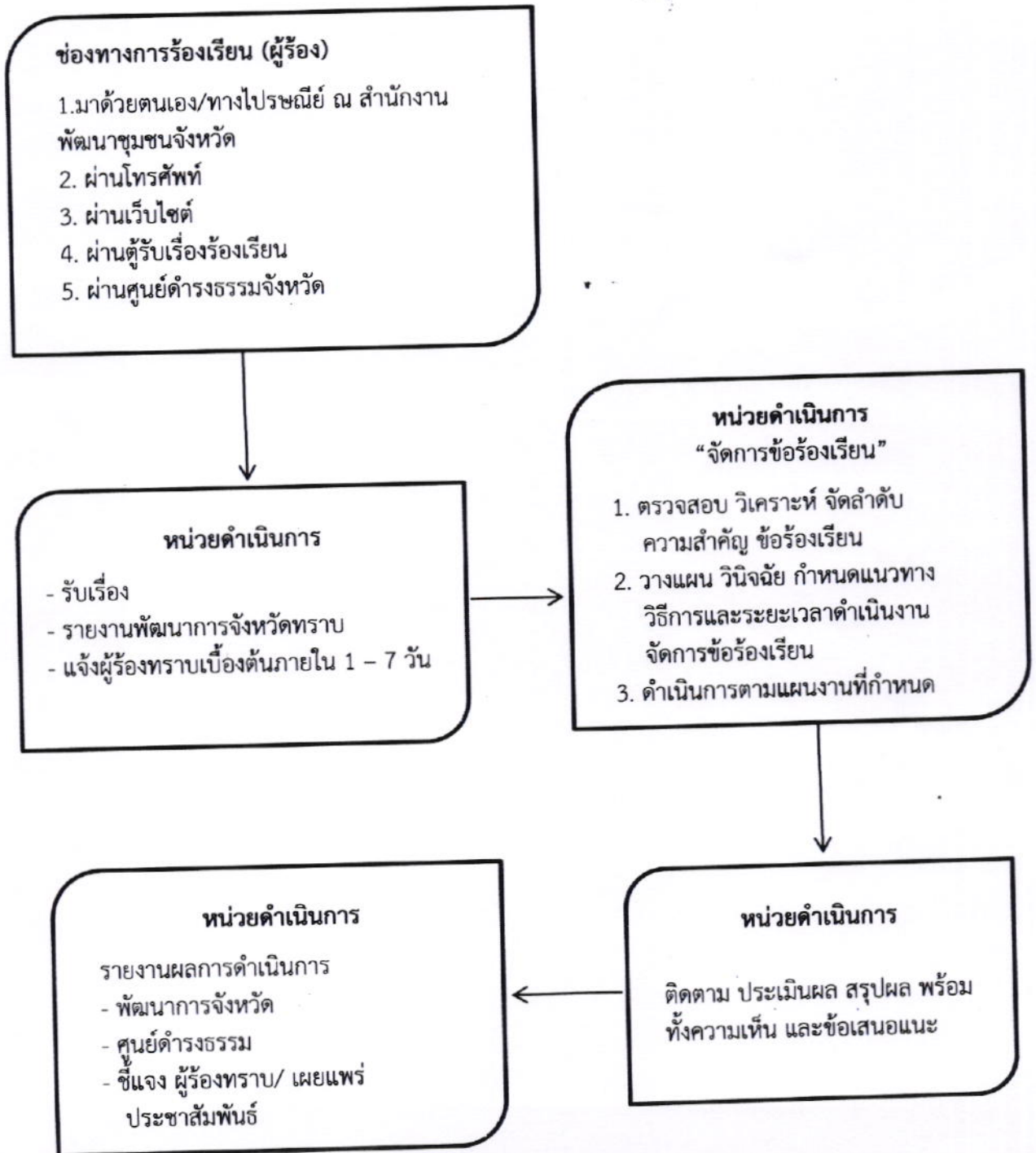
บทที่ ๒ กระบวนการทำงาน

๒.๑ แผนผัง กระบวนการทำงานของระบบ การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์



๒.๒ แผนผัง กระบวนการทำงาน ของการจัดการข้อร้องเรียน

- (๑) ตรวจสอบ วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วนของข้อร้องเรียน
 - (๒) วินิจฉัย กำหนดแนวทาง วิธีการดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียน
 - (๓) กำหนดแนวทาง มาตรการ วิธีในการจัดการผลกระทบทางลบ ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ตามข้อ (๒)
 - (๔) วางแผนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาตามข้อ (๓)
 - (๕) ดำเนินการ ติดตาม ประเมินผล และสรุปผลการดำเนินการ พร้อมทั้งความเห็น และข้อเสนอแนะ ให้หัวหน้าหน่วยงาน และผู้บริหาร รับทราบ รวมทั้งการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ หรือการประชาสัมพันธ์ผลงานด้วย
- ๒.๓ แผนผัง รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน ของการจัดการข้อร้องเรียน



๒.๔ การตอบข้อร้องเรียน

๒.๔.๑ กรณีสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ รับข้อร้องเรียนเอง

(๑) ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) หลังจากการได้รับเรื่องร้องเรียน ด้วยรูปแบบหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ ทั้งนี้ หากกรณียังไม่สามารถหาข้อยุติในขั้นต้นได้ ให้ระบุรายละเอียดในบทส่งท้ายว่า หน่วยงานได้มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับผิดชอบหรือพิจารณา จะดำเนินการต่อไปอย่างไร และหากมีผลการดำเนินการ คืบหน้าประการใดจะแจ้งให้ทราบต่อไป

(๒) เมื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ข้อยุติ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชา ตามสายการบังคับบัญชา ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๔.๒ กรณีหน่วยงาน รับข้อร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

(๑) ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนด้วยรูปแบบหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ ทั้งนี้ หากกรณียังไม่สามารถหาข้อยุติในขั้นต้นได้ ให้ระบุรายละเอียดในบทส่งท้ายว่า หน่วยงานได้มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับผิดชอบหรือพิจารณา จะดำเนินการต่อไปอย่างไร หากมีผลการดำเนินการ คืบหน้าประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป

(๒) เมื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ข้อยุติ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ตามสายการบังคับบัญชา หรือรายงานผ่านหน่วยประสานการรับเรื่องร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด

การติดตาม การรายงาน การจัดการข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารทราบ และสรุปเสนอที่ประชุมของหน่วยงาน

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน รายปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน รายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางกรร้องเรียน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทการร้องเรียน
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว
๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน รายงานกรณีตามลำดับความสำคัญ

แบบประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน
ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์

พบเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ กระทำความผิด
หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการ
ท่าน สามารถ ร้องเรียนได้ ผ่านช่องทาง ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต <http://www.cddsuin.go.th>
- ๒) ร้องเรียนด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ ณ สำนักงาน
พัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ ศาลากลางจังหวัดสุรินทร์
- ๓) ตูรับเรื่องร้องเรียนหน้าสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์
- ๔) ห้องสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ โทร. ๐๔๔-๕๑๑๔๓๘