



คู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงาน

จังหวัดกำแพงเพชร

เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร เป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ อันเป็นหลักการสำคัญของวิธบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๒
บทนำ	๑
- หลักการและเหตุผล	๑
- วัตถุประสงค์	๑
นิยามความหมายเรื่องร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการดำเนินการ	๒
- การรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	๔
การรายงานผลการดำเนินการ	๕
คณะทำงานที่หัวหน้าสำนักงานจังหวัดมอบหมาย	๕

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การปฏิบัติงานราชการนั้น ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ๗ ประการ ได้แก่ เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับ คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙-๒๕๖๐ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอ โดยในการประเมินนั้น มีประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินข้อคำถาม EB ๘ ว่า “หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร” เพื่อให้กระบวนการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม

สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชรจึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชรขึ้น (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานและให้บรรลุตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๑. ความหมายเรื่องร้องเรียน

“ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร

“ เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร

“ เจ้าหน้าที่ ” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

“ ผู้ร้องเรียน ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย หรือร้องขอข้อมูล ยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร ผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจัดเตรียมไว้

๒. ช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑ กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ ๒ ช่องทาง ดังนี้

๒.๑.๑ กรณีการร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ (หมายเลข ๐๕๕-๗๐๕๐๐๖)

- เจ้าหน้าที่ บันทึกข้อมูลลงในแบบฯ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง ทั้งนี้ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไปหากสามารถแจ้งได้

๒.๑.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง

- ร้องเรียนด้วยวาจา → ให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลลงในแบบฯ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐานหากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง ทั้งนี้ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชรอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ร้องเรียนเป็นหนังสือ → ไม่กำหนดหรือบังคับรูปแบบแต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

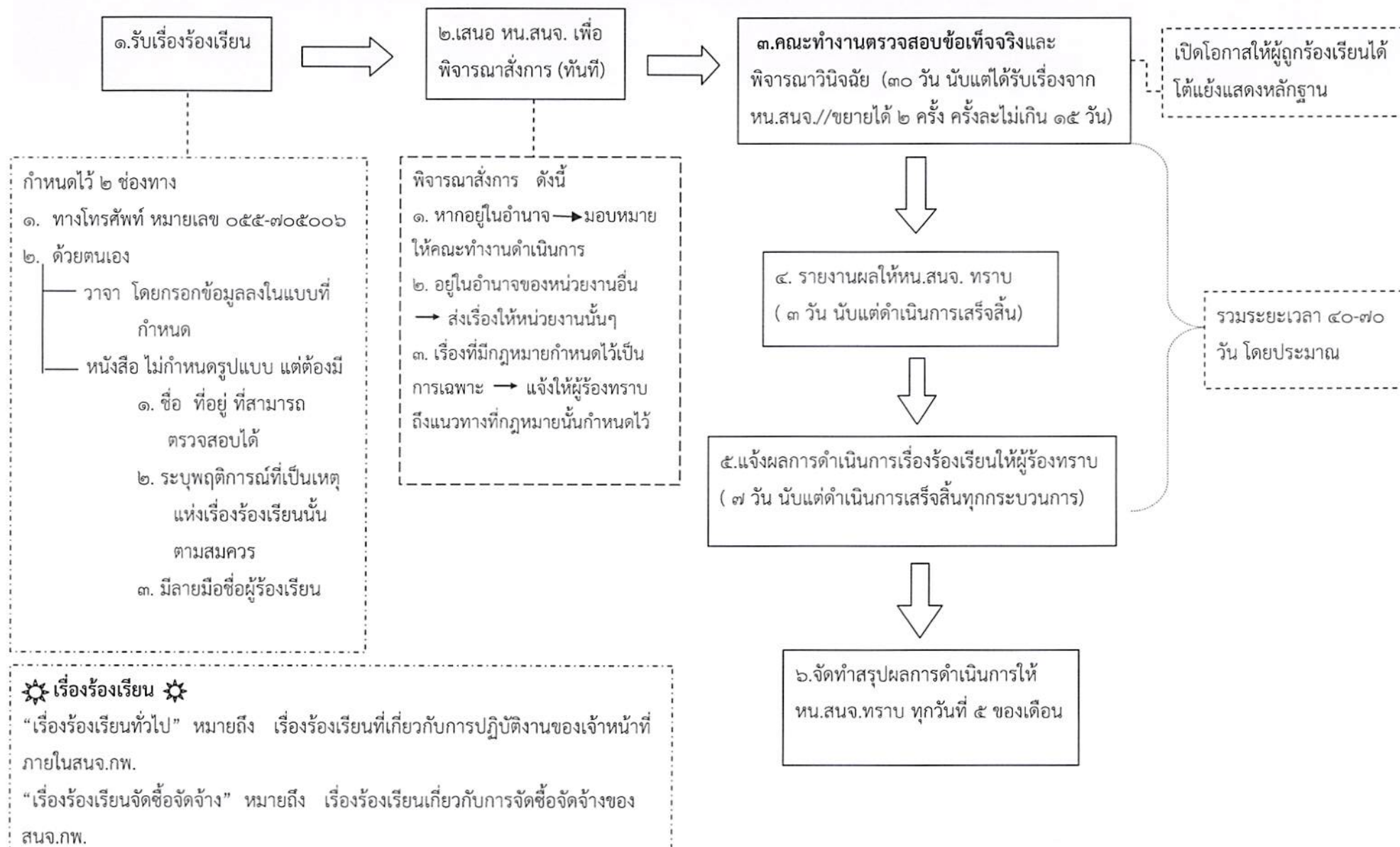
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนถ้าเป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบหนังสือมอบอำนาจ

โดยสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนได้ที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล ห้องสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร ชั้น ๔ ศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร หรือ กล่องรับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร

แผนผังการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงาน จังหวัดกำแพงเพชร



๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

๓.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เสนอเรื่องให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร พิจารณาสั่งการโดยทันที

๓.๒ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดฯ พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังนี้

๓.๒.๑ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าสำนักงานจังหวัดฯ ให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัดฯ มอบหมายให้คณะทำงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณา วินิจฉัย

๓.๒.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานอื่น ก็ให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานนั้นๆ พิจารณาดำเนินการต่อไป

๓.๓.๓ กรณีเป็นเรื่องที่กฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงแนวทางในการดำเนินการตามที่ระเบียบหรือกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (หัวหน้าสำนักงานจังหวัดอาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจารับได้ถ้าระบุ พยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ)

(๒) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมให้ชัดเจน

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องโดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้อง

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

๓.๓ ให้คณะทำงาน ที่หัวหน้าสำนักงานจังหวัดฯมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงอย่างชัดเจน และพิจารณาวินิจฉัย ภายใน ๓๐ วัน นับแต่ได้รับเรื่องจากหัวหน้าสำนักงานจังหวัดฯ หากดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดให้ขอขยาย เวลาพร้อมเหตุผล และขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นโดยต้องได้รับ อนุญาตจาก หัวหน้าสำนักงานจังหวัดฯเป็นรายกรณี

- การตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดง พยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น
- การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ให้คณะทำงานฯ ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาปรับ เข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้อง และ ครบถ้วนตามประเด็น
- คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของคณะทำงานฯ ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็น สาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๓.๔ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้คณะทำงานฯ รายงานผลการดำเนินการให้หัวหน้าสำนักงาน
จังหวัด ทราบ/พิจารณา ภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น

๓.๕ ให้คณะทำงานฯ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนซึ่งหัวหน้าสำนักงานจังหวัดได้รับทราบ
หรือพิจารณาแล้ว ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผล
ดำเนินการ

๔. การรายงานผลการดำเนินการ

จัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานหัวหน้าสำนักงาน
จังหวัดฯทราบ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

๕. คณะทำงานฯ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

- ๕.๑ ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
- ๕.๒ ผู้อำนวยการกลุ่มงานอำนวยการ
- ๕.๓ ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด
- ๕.๔ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม