



ประกาศเทศบาลตำบลบางปะอิน

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนว่าบุคลากรของเทศบาลตำบลบางปะอินกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตในองค์กร เป็นไปตามแผนนโยบายยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และพัฒนาการยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางปะอิน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๘ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๓ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลตำบลบางปะอิน จึงออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน กรณีมีข้อร้องเรียนว่าบุคลากรของเทศบาลตำบลบางปะอิน กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศเทศบาลตำบลบางปะอิน เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“บุคลากร” หมายถึง คณะผู้บริหารท้องถิ่น พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง หน่วยงานพัฒนาเด็กเล็ก พนักงานสถานอนุบาล สังกัดเทศบาลตำบลบางปะอิน

“คณะผู้บริหารท้องถิ่น” หมายถึง นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลบางปะอิน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ปป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปป.ง.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กระทำผิดวินัย อันเนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่บุคลากรของเทศบาลตำบลบางปะอิน ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติราชการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ขอบข่ายอย่างหนึ่ง ซึ่งกำหนดจะควบคุมดูแลการรับ การให้บริการ หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการกระทำความผิดในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งคำชี้แจงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่อง

/ ร้องเรียน...

ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งักเตือน ทำเนียบคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาดังกล่าว หากการดำเนินการที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งักเตือน ทำเนียบคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรของเทศบาลตำบลบางปะอินในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือผิด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่เกิดจากความแค้นใจที่สร้างความเสียหายให้แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ แนวปฏิบัติในการร้องเรียน บุคคลที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน ให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ e-mail (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นสาเหตุของการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งปวงที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรที่เกี่ยวข้องกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางบนแสกรการทุจริตของบุคลากรอย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน)

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน ตามแบบคำขอร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้ ขอให้ผู้กล่าวหา ร้องเรียนแจ้งข้อความที่เป็นข้อเท็จจริง และไม่เป็นทางการกลั่นแกล้งและละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น เทศบาลตำบลบางปะอิน จะเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนดังกล่าวของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับทางราชการ

๓.๒.๕ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๖ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๗ ระยะเวลา เดือน ปี ที่ยื่นข้อร้องเรียน

๓.๓ ผู้ร้องเรียนจะร้องเรียนแทนบุคคลอื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด

๓.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นโจรสมมุติ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

๓.๕.๑ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๕.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๕.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีความครบถ้วนตามที่ ๓.๒

๓.๕.๔ ชื่อเรื่องเรียนอื่น ๆ เป็นภาษาอื่นหรือรวมภาษาใดไว้

๓.๕.๕ ชื่อเรื่องเรียนเขียนเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ

๓.๕.๖ ชื่อเรื่องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการการยุติธรรม หรือเป็นชื่อเรื่องเรียนที่ศาลได้มีคำ

พิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓.๕.๗ เรื่องที่มีลักษณะเป็นโครงสกรแห่ง ที่ไม่เหมาะสมหลักฐานหรือการเป็นแหล่ง

จัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลที่ไม่แน่นอน

๓.๕.๘ ชื่อเรื่องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผล
การพิจารณาเป็นชื่อเรื่องเรียนแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.)
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ปปท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) เป็นต้น
ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยอาจรับซื้อเรื่องเรียนตามข้อ

๓.๕.๖ ได้พิจารณาได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณา
จะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานหรือการของสถาบันฯ ของของรัฐที่เกี่ยวข้อง :

๓.๖ ชื่อกรรมการเรื่องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๖.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือเรื่องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลบางปะอิน เลขที่ ๑๙๙/๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลบางปะอิน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
๑๙๙๙๖-๖ โดยผู้ร้องเรียนสามารถขอรับแบบคำขอเรื่องเรียนได้ที่งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

๓.๖.๒ ส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ ถึง นายกเทศมนตรีตำบลบางปะอิน เทศบาลตำบล
บางปะอิน เลขที่ ๑๙๙/๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลบางปะอิน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๙๙๙๖๐

๓.๖.๓ ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลบางปะอิน ทางเว็บไซต์
[www.bangpa-in city.go.th](http://www.bangpa-in-city.go.th)

๓.๖.๔ ผู้รับฟังความคิดเห็นของเทศบาลตำบลบางปะอิน

ข้อ ๔ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๓ หรือจากส่วนราชการอื่นและหน่วยงานอื่นของรัฐ

ให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกเทศมนตรีตำบลบางปะอิน เพื่อมอบหมาย
หรือสั่งการให้ “คณะกรรมการควบคุมป้องกันและปราบปรามการทุจริตเทศบาลตำบลบางปะอิน” พิจารณาเรื่อง
ร้องเรียน และตอบแจ้งรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ภายในสิบห้าวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อ
ร้องเรียนในกรณีเป็นลักษณะโครงสกรแห่ง เทศบาลตำบลบางปะอิน จะพิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนด
ในประกาศนี้ นอกจากการดำเนินการตามข้อ ๔.๒ วรรคแรก

ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ สำนัก/กองในสังกัดที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง
ร้องเรียน ทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องหรือเรื่องเรียนโดยตรง หรือให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ไม่ดำเนินการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอพิจารณาแนวทางการแก้ปัญหาได้ ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นของรัฐได้ส่งให้ หรือ
ฝ่ายนิติการ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอพิจารณาแนวทางการแก้ปัญหา

๔.๓ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน หรือหน่วยงานของเทศบาลตำบลบางปะอิน
ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หากเห็นสมควรจะขอให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใด
ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เสนอนายกเทศมนตรีตำบลบางปะอินแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือ
มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจและเสนอแนะหน่วยงานเทศบาลตำบลบางปะอิน ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลบางปะอินเพื่อสั่งยุติเรื่อง

๔.๕ ในการพิจารณาหาข้อเท็จจริงหรือไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรที่ถูกกล่าวหาได้แย้ง แสดงพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔.๖ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผลการสอบสวนต่อนายกเทศมนตรีตำบลบางปะอินภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่อาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อนายกเทศมนตรีตำบลบางปะอิน โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๔.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีให้ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๔.๘ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของเทศบาลตำบลบางปะอินให้ดำเนินการดังนี้

๔.๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ให้ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๔.๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

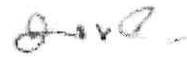
ข้อ ๕ ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางปะอินจะสั่งการตามที่เห็นสมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้อ้างอิง ข้อ่าต้องให้ได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

ข้อ ๖ ในกรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลบางปะอินมอบหมายให้มีการสืบสวนในทางลับ เพื่อหาข้อเท็จจริง บุคลากรของเทศบาลตำบลบางปะอินที่ได้รับมอบหมายให้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อบุคลากรของเทศบาลตำบลบางปะอินที่ถูกร้องเรียน หรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้ไม่ได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง เทศบาลตำบลบางปะอินต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๔

ข้อ ๗ การดำเนินการเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาข้อร้องเรียน
ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอน แผนผังการพิจารณาข้อร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้

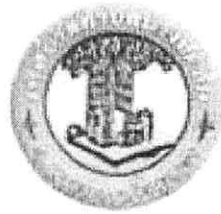
ข้อนี้ ให้แต่ฉบับนี้ไว้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายณัฏฐ์ ยมมา)

นายกรัฐมนตรีว่าด้วยสุขภาพประจักษ์



คำขอร้องเรียน

เรื่อง "การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของ"บุคลากรเทศบาลตำบลบางปะอิน"

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน เบอร์โทรศัพท์

ที่อยู่

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน สังกัด

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบพยานตัวผู้ถูกกล่าวหาได้

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.

คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ผู้ร้องเรียนให้ใช้อักษรคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของ ผู้ร้องเรียน

๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบพยานตัวผู้ถูกร้องเรียนได้

๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้

๑) การกระทำความผิดแห่งการร้องเรียน

๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิดนั้นอย่างไร

๓) ระบุนายกเทศมนตรี พยานวิสัย พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแนบหลักฐานของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สำนักงานสามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้