

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

เรื่องร้องเรียน

หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ปัญหาที่บุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ผู้ใช้บริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงประชาชนทั่วไปที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคคลหรือบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและมีการพัฒนาคุณภาพงานของสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความกรุณาให้ผู้ร้องเรียน โปรดระบุชื่อตัวบุคคลที่ท่านต้องการร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งโปรดแจ้งช่องทางที่ สำนักงานคลังจังหวัด สามารถติดต่อท่านเพื่อสอบถามข้อมูลและขอรายละเอียดเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้

ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ กรณีการร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน (ที่สำนักงานคลังจังหวัดกำหนด)
- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบ ฯ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ คลังจังหวัดลำพูนอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- กรณีโทรศัพท์ ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบ ฯ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ คลังจังหวัดลำพูนอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๑.๒ ต่อไป

๑.๒ กรณีการร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

หมายเหตุ ๑. อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑

๒. กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน ผวจ.อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒ ต่อไป

๒. การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน

เมื่อ สำนักงานคลังจังหวัดได้ดำเนินการตามข้อ ๑. แล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากผู้ได้รับมอบหมาย หรือ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น(ก่อนนำเสนอ คลังจังหวัด วินิจฉัย/สั่งการ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กลุ่ม/ฝ่ายใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอ คลังจังหวัดพิจารณาสั่งการโดยทันที

หมายเหตุ ผู้ได้รับมอบหมาย ฝ่ายบริหารงานทั่วไปตามประเด็น เรื่อง ร้องเรียน ดังนี้

- เรื่องทั่วไป
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงานหรือโครงการของทั้งนี้ หากผู้ได้รับมอบหมายตามข้างต้นไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ให้ เจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่แทนไปพลางก่อน

๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (คลังจังหวัดลำพูนอาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมขัดแย้งให้

ตรวจสอบได้

หมายเหตุ

“บัตรสนเท่ห์”

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “ น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”
- ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งสำนักงานคลังจังหวัดจะระงับเรื่องทั้งหมด)
- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องเรียนตามข้อ ๒ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง ฯ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ คลังจังหวัดหรือผู้ได้รับมอบหมายจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้อง ฯ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้อง ฯ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอ ผู้ได้รับมอบหมายหรือ ตามข้อ ๑ พิจารณา ก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ คลังจังหวัดพิจารณาสั่งการต่อไป

๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ คลังจังหวัดหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้ง พิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงาน/ฝ่ายใด โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

๓.๑ คลังจังหวัดพิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็คได้

๓.๒ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้อง

ให้ฝ่ายบริหารทั่วไปแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาของ ผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือ คณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๓ วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ เช่นเดียวกัน (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

๑. ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายคณะกรรมการ/คณะทำงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท(พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ)ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ (กรณีคณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อพิจารณา วินิจฉัย / สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงาน คลังจังหวัด ทราบ/พิจารณาต่อไป (กรณีการดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายเวลามาพร้อมเหตุผล และขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นโดยต้องได้รับอนุญาตจาก คลังจังหวัดเป็นรายกรณี)

๒. การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓. การตรวจสอบกลั่นกรองการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา (ดำเนินการควบคุมเฉพาะกรณีเรื่องสำคัญ/เรื่องสาธารณชนติดตาม) คลังจังหวัดอาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบในทางลับ (ดำเนินการควบคู่กับการดำเนินงานของหน่วยงานตรง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม/ถูกต้อง/ชัดเจน/สามารถ

ตอบโจทยสาธารณะ) โดยอาจมอบหมายผู้รับผิดชอบ/คณะทำงานเฉพาะกิจ หรืออื่นใด หรืออาจโดยการขอ หรือหน่วยงาน/องค์กรอิสระอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ช่วยตรวจสอบอีกทางหนึ่ง

๔. ให้ฝ่ายบริหาร แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน (ที่ได้ดำเนินงาน/ได้รับรายงานผลการคลั่ง จังหวัดได้รับทราบ/พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาลแล้ว เสร็จหรือได้รับแจ้งผลดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือตามห้วงระยะเวลาที่ คลั่งจังหวัดได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน)

หมายเหตุ - กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ หรือไม่ได้ขอขยายเวลามาในกำหนด ให้ฝ่ายบริหารทั่วไปดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนโดยบันทึกและ กำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

- | | |
|---------------------|---|
| (๑) เดือนครั้งที่ ๑ | เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน |
| (๒) เดือนครั้งที่ ๒ | เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑ |
| (๓) เดือนครั้งที่ ๓ | เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒ |

- หากผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่รายงานผล ให้ฝ่ายบริหารทั่วไป รวบรวมข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่มีเสนอ คลั่งจังหวัดพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการ

ฝ่ายบริหารทั่วไปเป็นผู้สรุปรายงานการร้องเรียน ให้คลั่งจังหวัดทราบเป็นรายเดือน

แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน คณบดีจังหวัดลำพูน

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ตอบข้อ.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด
- ๕) จำนวน.....ชุด
- ๖) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน คลังจังหวัดลำพูน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

วันที่.....เวลา.....

ผังการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

