



ประกาศสำนักงานจังหวัดชัยนาท
เรื่อง ระบบการรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานจังหวัดชัยนาท

.....

สำนักงานจังหวัดชัยนาท เป็นหน่วยงานมีภารกิจเกี่ยวกับการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับชาติ ไปเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดในพื้นที่ พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ โดยเป็นศูนย์สารสนเทศของจังหวัด เพื่อการบริหารและการวางแผนพัฒนาจังหวัด การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด การดำเนินการบริหารทรัพยากรบุคคลและพัฒนาระบบราชการของจังหวัด อำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน และสนับสนุนงานอันเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งการดำเนินงานอาจมีผลกระทบเกี่ยวกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชนและประชาชน ดังนั้น เพื่อให้ภารกิจของสำนักงานจังหวัดชัยนาทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ผ่านกลไกการตรวจสอบอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้ประกาศระบบการรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานจังหวัดชัยนาท และประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องระบบร้องเรียนสำนักงานจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ดังนี้

๑. เงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์สำคัญ

๑.๑ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องเป็นเรื่องทั่วไปกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานจังหวัดชัยนาท ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยมีขอบเพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์ที่มิควรได้อันเป็นการกระทำผิดวินัยข้าราชการ ฐานทุจริต ตามมาตรา ๘๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๑.๒ เรื่องร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานจังหวัดชัยนาท ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติตนฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด ๒ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัยแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ อันถือเป็นการประพฤติมิชอบ นอกเหนือความผิดฐานทุจริต

๑.๓ การร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการจัดการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานจังหวัดชัยนาท ว่าไม่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงระเบียบที่รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่นของรัฐที่ใช้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ

๑.๔ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่กล่าวหา หรือร้องเรียนได้

๑.๕ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะกรรมการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแต่งตั้งตามเอกสารแนบท้าย

๒. การจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓ ระบบ คือ

๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.๒ การร้องเรียนผ่านทางผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดชัยนาท

๒.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๒.๔ การร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๒.๕ ช่องทางอื่น ๆ

/๓. การกำหนด...

๓. การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน โดยให้ถือปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน เรื่องระบบร้องเรียน สำนักงานจังหวัดชัยนาท ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตัวเอง

- (๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานจังหวัดชัยนาท
- (๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
- (๓) ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
- (๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอหัวหน้าสำนักงานจังหวัด

พิจารณาเรื่องร้องเรียน

- (๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่ซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาซับซ้อน ใช้เวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

- (๖) การรายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าสำนักงานจังหวัดทราบเป็นรายเดือน

๓.๒ การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดชัยนาท

- (๑) ดาวน์โหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานจังหวัดชัยนาท
- (๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- (๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดที่จัดไว้
- (๔) เรื่องร้องเรียนไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

(๕) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสที่พอจะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

- (๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

(๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน นำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอหัวหน้าสำนักงานจังหวัดพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่ซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาซับซ้อน ใช้เวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

- (๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าสำนักงานจังหวัดทราบเป็นรายเดือน

๓.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

- (๑) ด่วนโน้ตแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานจังหวัดชัยนาท
- (๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- (๓) เรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านทางไปรษณีย์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง
- (๔) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจนพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้
- (๕) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
- (๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอหัวหน้าสำนักงานจังหวัดพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- (๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่ซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาซับซ้อน ใช้เวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ
- (๘) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าสำนักงานจังหวัดทราบเป็นรายเดือน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

ว่าที่ร้อยตรี

(สมชาย จันทะ)

หัวหน้ากลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักงานจังหวัดชัยนาท

สมชาย จันทะ ๑๓/๓/๕๙