



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดแม่ฮ่องสอน



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

โทรศัพท์ 053-613007 / สายด่วน 1567
Email : drd.maehongson@gmail.com



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ในการดำเนินการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้ดำเนินการตามกรอบแนวทาง ที่คณะรัฐมนตรี ได้มีมติ เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561 เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้ดำเนินการจัดทำแนวปฏิบัติตามลำดับ ดังนี้



01

- กรอบแนวทางการปฏิบัติ
ตามมติคณะรัฐมนตรี

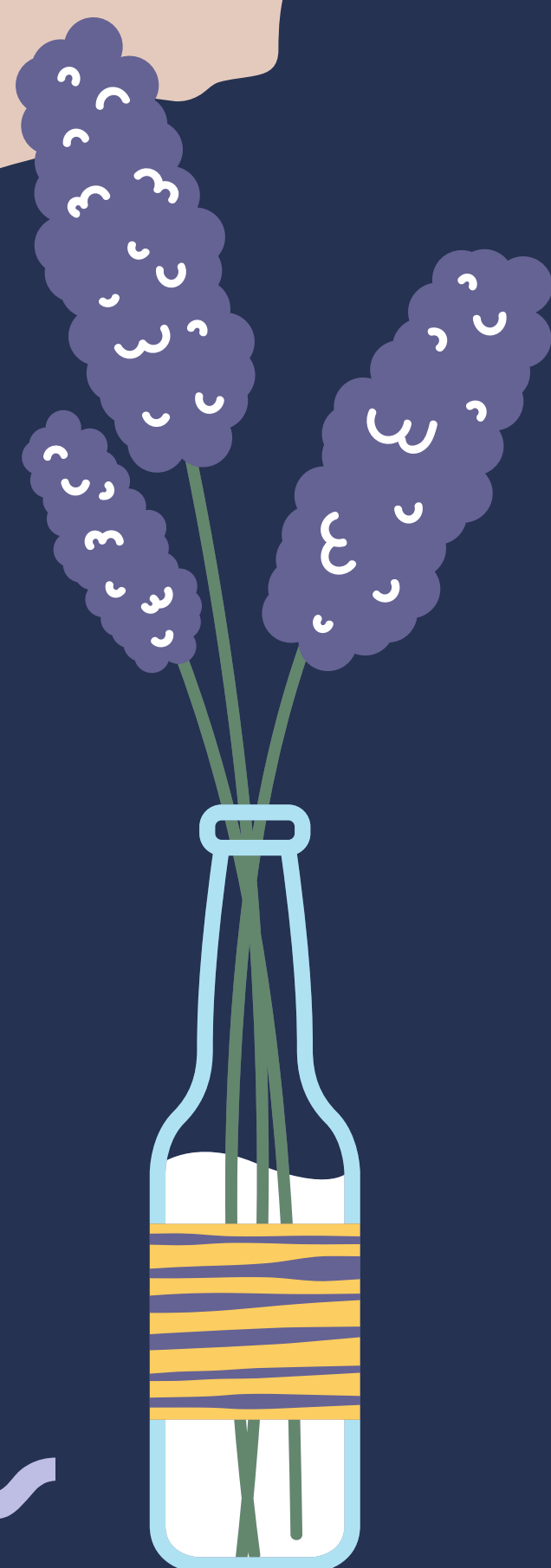


02



- แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้อง
เรียนของจังหวัดแม่ฮ่องสอนผ่าน
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

**กรอบแนวทางการปฏิบัติ
ตามมติคณะรัฐมนตรี**





แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบ
ราชการ ตามมติคณะรัฐมนตรี ประกอบด้วยแนวปฏิบัติ 5 ข้อ ดังนี้

ข้อ 1 ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่
ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน
แล้วรายงานผลการพิจารณา ต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้
พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรืออาญาโดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ในระหว่างนี้ให้
รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการ หรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัด เพื่อทราบเป็น
ระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่
ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้
ชัดเจน ถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรง
ตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการ
ตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของ
ประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ในอัตรากำลังชั่วคราว เป็นกรณี
พิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี และดำเนินการ ตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษา
ความสงบแห่งชาติ ที่ 16/2558 เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่รัฐ ที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบ
และการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ 15 พฤษภาคม พุทธศักราช 2558 หรือคำสั่งหัวหน้า
คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 68/2559 เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐ
และการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน พุทธศักราช 2559

แผนผังการดำเนินการข้อที่ 1

ร้องเรียน

กรณีมีเรื่อง
ร้องเรียนทุจริต

ดำเนินการ
ตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง
แล้วเสร็จ

พิจารณาดำเนินการ
ทางวินัยหรืออาญาโดยเร็ว
ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จ

กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว
พบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็น
กรณีที่ก่อให้เกิดความเสียหาย
แก่ราชการ หรือประชาชน

กรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบ
ต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน

แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุป
ความผิดได้ชัดเจน ถึงขั้นชี้มูลความผิด
ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการ
หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
ในอัตรากำลังชั่วคราว เป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี

ไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว
เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำ
ที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ข้อ 2 ในกรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีหลักฐานควรเชื่อได้ สามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรี เจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกราชการไว้ก่อน หรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยพิจารณาจัดลำดับตามความสำคัญ ความสนใจของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรบย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งที่อยู่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา 3 ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

แผนผังการดำเนินการข้อที่ 2

จัดลำดับความสำคัญ

- มูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น
- ความสนใจของประชาชน



ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง



หลักฐานควรเชื่อได้ว่า
สามารถสรุปความผิด
ได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูล
ความผิด



ให้รายงานส่วนราชการ
และรัฐมนตรีเจ้าสังกัด
เพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัด
การดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ

อาญา

กรณีที่พบว่ามีเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วยให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

วินัย

ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว

กรณีเป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการย้ายจากตำแหน่งเดิม

ห้ามปรบย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งที่อยู่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา 3 ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ข้อ 3 การปฏิบัติตามนโยบายของ
รัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ
ที่ทำให้การปฏิบัติเกิดความล่าช้าหรือไม่มี
ประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดความเสียหาย
แก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่
ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณา
ให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรง
ตำแหน่งอื่น ตามข้อ 1 วรรคสอง ด้วย

แผนผังการดำเนินการข้อที่ 3

1

การปฏิบัติเกิดความล่าช้าหรือไม่มี
ประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดความ
เสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิด
ความเดือดร้อนแก่ประชาชน



ต้องพิจารณา **โอนหรือย้าย**
ไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ 1 วรรคสองด้วย

2

กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุ
น่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่
ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน

ในกรณีเป็นเรื่องร้ายแรง หรือมี
ผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและ
ความไว้วางใจของประชาชน

แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจน
ถึงขั้นชี้มูลความผิดให้พิจารณา **ปรับย้ายข้าราชการ**
หรือ **เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง**

ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้
ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณี
พิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี

ไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว
เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและ
ป้องกันการกระทำที่อาจมีผลกระทบ
ต่อการตรวจสอบ



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ข้อ 4 ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มี
มาตรการคุ้มครองพยาน หรือผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแสใน
การตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและ
หลักฐานในการดำเนินการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ
ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่
ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผล
ร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดัง
กล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย



ขั้นตอนดำเนินการข้อที่ 4

1

หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องจัดให้มี
มาตรการคุ้มครองพยานหรือผู้ให้
ข้อมูลหรือเบาะแสในการตรวจสอบ
อย่างเหมาะสม

2

ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่ามี
การจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือ
บิดเบือนข้อมูล เพื่อให้มีการดำเนินการที่
เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณา
ดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าว
อย่างเด็ดขาด



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ข้อ 5 ให้คณะกรรมการพิจารณาสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อย่างเคร่งครัด ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สำเนา

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๖๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

กราบเรียน/เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง, กรม, เลขา-คสช.

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ด่วนที่สุด ที่ คสช(สลธ)/๖๕
ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑

ด้วยคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้เสนอเรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ลงมติว่า

๑. รับทราบมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติเสนอมาตามมาตรา ๔๒ วรรคสาม ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ. ๒๕๕๗ ประกอบกับมาตรา ๒๖๕ ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ตามที่เลขาธิการคณะรักษาความสงบแห่งชาติเสนอ

๒. ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีที่เกี่ยวข้องที่มีความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการด้วย

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนยืนยันมาและถือปฏิบัติต่อไป/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ธีระพงษ์ วงศ์ศิวัธาส

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัธาส)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๖๔๓ (ผู้รับ), ๑๖๓๒ (บุษกร)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ spt55@soc.go.th

หมายเหตุ	อัยการสูงสุด	;	จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
	รอง-นรม.	;	จึงเรียนยืนยันมา
	กระทรวง	;	จึงเรียนยืนยันมาและถือปฏิบัติต่อไป
	องค์กรอิสระ, คสช.	;	จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
	กรม	;	จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนของจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน





แนวปฏิบัติการจัดทำเรื่องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ขั้นตอนการให้บริการ

รับเรื่องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

๑.การแจ้ง/ยื่นเรื่อง

แจ้ง/ยื่นเรื่องด้วยตนเอง
วันจันทร์-วันศุกร์
เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.
ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ศาลากลางจังหวัดแม่ฮ่องสอน
(หลังเก่า)
ชั้น ๒ ถนนขุนลุมประพาส ตำบลจอง
คำ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัด
แม่ฮ่องสอน

โทรศัพท์หมายเลข

๐๕๓ ๖๑๓๐๐๗

Hotline ๑๕๖๗

ส่งไปรษณีย์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ศาลากลางจังหวัดแม่ฮ่องสอน (หลัง
เก่า) ชั้น ๒ ถนนขุนลุมประพาส ตำบล
จองคำ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน
จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๐๐๐

ผ่านสื่อออนไลน์

Line Official Account

เว็บไซต์

<http://dcd.maehongson.go.th/>

Facebook : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

แม่ฮ่องสอน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

<https://forms.ele/wcd/MK8RamM>

๒.การรับ

เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
-รับเรื่อง
-ลงทะเบียน
-ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
-รายงานผลการปฏิบัติงาน
ประจำวัน ให้บังคับบัญชาทราบ

ภายใน 1 วัน

๓.การพิจารณา

เรื่องทั่วไป ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่
ของหน่วยงานตามปกติ ซึ่ง
สามารถประสานงานแก้ไขปัญหา

เรื่องสำคัญเร่งด่วน

มีผลกระทบต่อสาธารณะในวงกว้าง
-การรวมตัวเรียกร้องของประชาชน
-ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล
-อื่น ๆ

นโยบายสำคัญของรัฐบาล

-การพัฒนาจังหวัด
-การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ
-การป้องกันปัญหายาเสพติด
-การป้องกันและปราบปรามการตัด
ไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ
-การแก้ไขปัญหาร่างงานต่างดาวและ
การค้ามนุษย์
-การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือ
ประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความ
เป็นธรรม
-การบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้เกิด
ความสงบเรียบร้อยในสังคมตาม
นโยบายของรัฐบาล

ภายใน 7 วัน

๔.การดำเนินการ

-แจ้งประสานเจ้าหน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง
โทรศัพท์ เพื่อรายงาน
ผู้บังคับบัญชาพิจารณา
สั่งการ
-แจ้งเป็นหนังสือประทับตรา
-บันทึกการดำเนินการใน
ระบบ
-แจ้งผู้ร้องทราบผลการ
ดำเนินการ

-แจ้งหัวหน้าส่วนราชการ
ทางโทรศัพท์ เพื่อรับทราบ
และพิจารณาสั่งการ
-แจ้งหนังสือประทับตรา/
หนังสือภายนอก ในลำดับ
ต่อไป
-กรณีต้องตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงให้ประสาน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลง
ตรวจสอบร่วมกัน
-บันทึกการดำเนินการใน
ระบบ
-แจ้งผู้ร้องทราบผล
ดำเนินการเบื้องต้น

ภายใน 30 วัน

๕.การติดตาม สรุปและรายงาน

-หน่วยงานดำเนินการ
รายงานเบื้องต้นภายใน ๓
วัน
-การติดตามผล
การแจ้งเตือนครั้งที่ ๑
เมื่อครบกำหนดการ
รายงานเบื้องต้น ๓ วัน
การแจ้งเตือนครั้งที่ ๒
เมื่อครบกำหนด ๕ วัน
นับตั้งแต่ได้รับการเตือน
ครั้งที่ ๑
การแจ้งเตือนครั้งที่ ๓
เมื่อครบกำหนด ๗ วัน
นับตั้งแต่ได้รับการเตือน
ครั้งที่ ๒
-ยุติเรื่อง
๑.แจ้งผู้ร้อง
๒.เสนอผู้อำนวยการฯ
พิจารณาเห็นชอบ
๓.บันทึกในระบบ
๔.แจ้งหน่วยงานภายนอก
-สรุปและรายงานผลการ
ดำเนินการ
เสนอต่อที่ประชุมกรรมการ
จังหวัดประจำเดือน



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน



การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(1) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

- 1) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- 2) สรุประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- 3) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกต เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย
- 4) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมต.ร.ม. พ.ศ. 2541 และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

5) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีย่อคำร้องและพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

6) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน



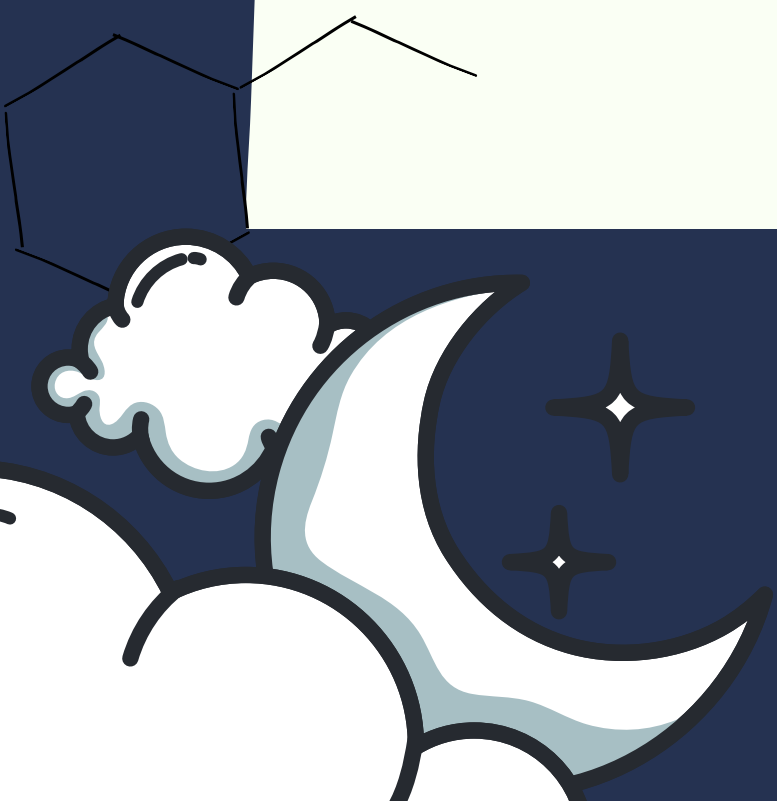
(2) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

- 1) สอบถามชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- 2) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น
- 3) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ได้
- 4) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในที่นั้นๆ หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที



5) ถ้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือ E-mail : drd.maehongson@gmail.com

6) ถ้าผู้ร้องเรียนพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้ว และบอกเหตุผลว่าทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่





แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน



(3) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ www.damrongdham.moi.go.th

- 1) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียด และหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว
- 2) ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน หรือเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลดหนี้ แจ่งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

3) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

4) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือตามคำร้อง แล้วเห็นว่าสามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

5) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใด เป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์ หรือสื่อต่าง ๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน



(4) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาด้วยตนเอง

1) เมื่อมีผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่จะติดตามสอบถามข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องมีความต้องการในเรื่องใด อาทิเช่น การร้องเรียน/ร้องทุกข์ การขอคำแนะนำ การขอคำปรึกษาในข้อกฎหมาย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างบุคคล เป็นต้น

2) เมื่อทราบความต้องการในการใช้บริการแล้ว
กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องดำเนินการกรอกแบบฟอร์ม รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
กรณีการขอคำแนะนำ การให้คำปรึกษาในข้อกฎหมาย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ยุติได้หน่วยงาน) จะมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้าน ให้คำแนะนำ/ปรึกษา

3) เจ้าหน้าที่พิจารณาขอบหมาย หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการ รายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ทราบ

5) เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้รับผลการรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว จะดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ และทำการบันทึกเสนอผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

โทรศัพท์ 053-613007 / สายด่วน 1567

Email : drd.maehongson@gmail.com