

# มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์

บทที่ ๑

บทนำ

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ อาคารหลังศาลากลางจังหวัดสุรินทร์ ถนนหลักเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน/ผู้รับบริการ

## ๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์

๔.๒ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติเดียวกัน

๔.๓ เพื่อเป็นช่องทางการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้กับผู้รับบริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ในการขอรับบริการตรงกับความต้องการ และเป็นช่องทางในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน นำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

## ๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ ทั้งที่เป็นส่วนราชการ เอกสาร ประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์  
<http://www.cddsurin.go.th>
๒. ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์  
[www.oic.go.th/Infocenter๑๐/๑๐๔๑/](http://www.oic.go.th/Infocenter๑๐/๑๐๔๑/)
๓. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ อาคารหลังศาลากลางจังหวัดสุรินทร์
๔. ร้องเรียนเป็นหนังสือร้องเรียนส่งทางไปรษณีย์ถึงสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ อาคารหลังศาลากลางจังหวัดสุรินทร์ ถนนหลักเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
๕. ตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์
๖. ร้องเรียนผ่าน พัฒนาการจังหวัดสุรินทร์ ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์

### ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด ดังนี้

๑. การรับเรื่องราวร้องทุกข์
๒. การให้ข้อมูลข่าวสาร
๓. การให้คำปรึกษา
๔. การรับแจ้งปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
๕. การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้า คสช.
๖. เรื่องอื่นๆ

### แนวทางปฏิบัติสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง ให้บันทึกคำร้องในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ โดยใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และระบุข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้
  - วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน
  - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ (กรณีผู้ร้องประสงค์ให้ปกปิดชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัด)
  - ระบุ ข้อเท็จจริง พฤติการณ์ ของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน (ได้รับผลกระทบหรือความเดือดร้อนเสียหายอย่างไร) มีความประสงค์ให้ส่วนราชการ หน่วยงานดำเนินการอะไร เพื่อให้หน่วยงานที่รับเรื่องสามารถพิจารณาในขั้นต้นได้
  - กรณีไม่อยู่ในกรอบภารกิจของหน่วยดำเนินการ ให้ประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. กรณีร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเป็น ๒ ลักษณะ ดังนี้
  - ๒.๑ กรณีไม่ระบุพฤติการณ์ หรือพยานแวดล้อม ที่จะสามารถสืบหาข้อเท็จจริงได้ และหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวมที่ไม่อาจสืบหาพยานหลักฐานตามที่มีข้อร้องเรียนได้ ให้จัดเก็บเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ซึ่งกรณีนี้ให้สามารถยุติเรื่องได้
  - ๒.๒ กรณี ระบุผู้ถูกกล่าวหา พร้อมพฤติการณ์ พยานแวดล้อม ที่ชัดเจน ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่ามีมูลตามที่ร้องเรียนหรือไม่ อย่างไร และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไปให้ได้ข้อสรุปเป็นที่ยุติ

๓. กรณีเป็นเรื่องราวเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่ขาดข้อมูลรายละเอียด/หลักฐานที่ชัดเจนในการสืบข้อเท็จจริงให้ระงับเรื่องไว้ ทั้งนี้ ขอให้พิจารณาสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ประกอบการพิจารณาด้วย
๔. กรณีเป็นเรื่องราวเรียนที่สำคัญและมีผลกระทบกับประชาชนส่วนใหญ่ หรือเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย หรืออยู่ในความสนใจของประชาชนในพื้นที่ เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย หรือเป็นเรื่องราวเรียนที่มีข้อเท็จจริง แต่รายละเอียดคำร้องยังไม่ชัดเจน ให้หน่วยดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยด่วน และนำเสนอผู้บังคับบัญชาทราบตามสายการบังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
๕. กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือ (ที่ปรากฏชื่อผู้ร้องเรียน) ให้พิจารณาตรวจสอบวิเคราะห์เรื่องราวเรียนเบื้องต้น ว่าอยู่ภายใต้กรอบภารกิจ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือไม่ พิจารณาจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน และเร่งรัดดำเนินการจัดการเรื่องราวเรียนตามมาตรฐาน กลไก การจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ กรณีไม่อยู่ในกรอบภารกิจของหน่วยงาน ให้พิจารณาประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหรือนำเสนอผู้บังคับบัญชาทราบตามสายการบังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
๖. กรณีร้องเรียนผ่านสื่อสารมวลชน หรือปรากฏเรื่องราวเรียนทางสื่อออนไลน์ ให้พิจารณาตรวจสอบเรื่องราวเรียนในเบื้องต้น หากพบว่ามีข้อเท็จจริงใกล้เคียงหรือตรงตามเรื่องราวเรียนที่ปรากฏในสื่อ ให้หน่วยงานเร่งรัดตรวจสอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ ให้ได้ข้อสรุปเป็นที่ยุติโดยเร็ว และให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชาทราบโดยไม่รอช้า

#### **หลักเกณฑ์การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน**

การพิจารณาข้อร้องเรียน ในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้เกี่ยวข้อง ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้อง อาจจะได้รับความสะดวกหรือการร้องเรียน ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ ให้ดำเนินการปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง (หากไม่ปกปิดชื่อ และส่งต่อหน่วยงานพิจารณาจัดการข้อร้องเรียน ต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องหรือผู้เกี่ยวข้องด้วย) เช่น

๑. การร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๒. การร้องเรียน แจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือผู้มีอิทธิพล
๓. การร้องเรียน กล่าวโทษ กล่าวหา ระบุตัวบุคคลกระทำผิดกฎหมาย

#### **กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน**

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๒. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

## บทที่ ๒ กระบวนการทำงาน

๒.๑ แผนผัง กระบวนการทำงานของระบบ การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์

