

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

หน่วยรับผิดชอบ : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย



๑. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ กรณีมาด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย อันมีสาระสำคัญประกอบด้วย ชื่อนามสกุลและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ พร้อมทั้งระบุเรื่องอันเป็นสาเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร ความเห็น ความต้องการ หรือข้อเสนอแนะต่างๆ พร้อมลงลายมือชื่อผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจ หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุการณ์ดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๑.๒ กรณีโทรศัพท์ และระบบออนไลน์ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลที่ระบุตัวตน มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคล หรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๑.๓ กรณีทางจดหมาย ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดรับเรื่องร้องเรียนและเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร ในกรณีของบัตรสนเท่ห์หากมีการกล่าวอ้างพาดพิงบุคคลอื่นโดยไม่มีหลักฐานแน่ชัด มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา

๑.๔ กรณีออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์จังหวัดเชียงราย และเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย ให้ผู้ร้องกรอรายละเอียดข้อมูลของผู้ร้องเรียน ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียนและรายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องที่จะร้องเรียน ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบ จัดพิมพ์เรื่องและลงทะเบียนรับ

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย รับเรื่องร้องเรียนแล้วเสนอรองผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย ในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย โดยไม่ชักช้า

๒.๒ รองผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงรายพิจารณาสั่งการ แล้วแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลภายใน ๓๐ วัน พร้อมทั้งแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

๒.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายเสนอเรื่องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงรายเพื่อพิจารณายุติเรื่อง ให้ดำเนินการเพิ่มเติม หรือดำเนินการอื่นๆตามที่เห็นสมควร

/๒.๔ หากหน่วยงาน...

๒.๔ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหาอุปสรรค หรือขอขยายระยะเวลา หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายจะแจ้งเตือนตามระยะเวลา ดังนี้

(๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน ให้รายงานให้ทราบภายใน ๒๐ วัน

(๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๒๐ วัน ให้รายงานให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

(๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน ให้รายงานให้ทราบภายใน ๗ วัน

หากครบกำหนดเดือนครั้งที่ ๓ แล้วไม่รายงาน จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณา ดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป

๒.๕ เมื่อปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงรายจะสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการ

๒.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย จังหวัดหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้ โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องได้รับความเป็นธรรม หรือการช่วยเหลือเยียวยาความเดือดร้อนแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายจะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย เพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๒.๗ การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมาย และภาพประกอบ (ถ้ามี) รวมถึงความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุนว่าควรยุติเรื่องหรือดำเนินการต่อไป หรือมีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร

๓. การดำเนินการกรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงราย

หากมีเรื่องร้องเรียน/กล่าวหาเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงรายกระทำการ ผิดวินัยข้าราชการ และจักต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖ ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

๓.๑ เมื่อมีการกล่าวหาหรือมีกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการพลเรือนผู้ใดกระทำความผิดวินัย ให้รายงานผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้งทราบโดยเร็ว และให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุ แต่งตั้งดำเนินการตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือนฯ (มาตรา ๙๐) ต่อไป

๓.๒ เสนอความเห็นให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุแต่งตั้ง ดำเนินการสืบสวน ข้อเท็จจริง หรือพิจารณาในเบื้องต้นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ (มาตรา ๙๑)

๓.๓ กรณีที่ผลการสืบสวนหรือพิจารณาปรากฏว่ามีมูล ถ้าความผิดนั้นมิใช่ความผิดวินัยร้ายแรง ให้ดำเนินการอย่างไรอย่างหนึ่ง ดังนี้

(๑) เสนอผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้ง ดำเนินการแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน

(๒) กรณีไม่แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ต้องดำเนินการแจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ พร้อมทั้งรับฟังคำชี้แจงของผู้ถูกกล่าวหา ซึ่งหากเห็นว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดจริง ให้เสนอผู้บังคับบัญชาสั่งลงโทษตามควรแก่กรณีต่อไป ทั้งนี้ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน นับแต่วันที่พิจารณาเห็นว่ากรณีมีมูล

(๓) กรณีตามข้อ ๓.๓ (๑) เมื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนแล้ว ให้คณะกรรมการสอบสวนทำการสอบสวนและแสวงหาพยานหลักฐานว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำผิดตามที่ถูกกล่าวหาจริงหรือไม่ หากเห็นว่ามิได้กระทำผิดให้ยุติเรื่อง แต่หากปรากฏว่ากระทำผิดจริง ให้เสนอรายงานการสอบสวนพร้อมทั้งความเห็นของคณะกรรมการ ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา เพื่อลงโทษตามควรแก่กรณีต่อไป

๓.๔ กรณีผลการสอบสวนหรือพิจารณาปรากฏว่ามีมูล และความผิดนั้นเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) เสนอผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจหน้าที่บรรจุแต่งตั้ง แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อดำเนินการสอบสวนต่อไป

(๒) เมื่อมีคำสั่งแต่งตั้งตามข้อ ๓.๔ (๑) แล้ว ให้ผู้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนดำเนินการ ดังนี้

- แจ้งให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบคำสั่งโดยเร็ว โดยให้ผู้ถูกกล่าวหาลงลายมือชื่อ และวันที่รับทราบไว้เป็นหลักฐาน

- ส่งสำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน พร้อมทั้งเอกสารหลักฐานให้ประธานกรรมการฯ โดยเร็ว แล้วให้ประธานกรรมการฯ ลงลายมือชื่อและวันที่ได้รับ พร้อมส่งสำเนาคำสั่งแต่งตั้งให้คณะกรรมการทราบเป็นรายบุคคล

- ส่งหลักฐานการรับทราบหรือถือว่ารับทราบคำสั่งของผู้ถูกกล่าวหาไปให้ประธานกรรมการเพื่อเก็บรวบรวมไว้ในสำเนาคำสั่งสอบสวน

(๓) คณะกรรมการสอบสวนจักต้องดำเนินการสอบสวนตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยต้องสอบสวนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่มีการประชุมคณะกรรมการสอบสวนครั้งแรก

(๔) เมื่อคณะกรรมการสอบสวนได้ทำการสอบสวนแล้วเสร็จ ให้จัดทำรายงานการสอบสวนเสนอต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน โดยเสนอไปพร้อมกับสำนวนการสอบสวน

(๕) หากผลการสอบสวนปรากฏว่าผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำผิดวินัย หรือกระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง ให้เสนอผู้บังคับบัญชายุติเรื่อง หรือพิจารณาลงโทษตามควรแก่กรณี

(๖) หากผลการสอบสวนปรากฏว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุแต่งตั้ง ส่งเรื่องให้ คณะอนุกรรมการสามัญประจำจังหวัด คณะอนุกรรมการสามัญประจำกรม หรือ คณะอนุกรรมการสามัญประจำกระทรวง ซึ่งผู้ถูกกล่าวหาสังกัดอยู่ (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาต่อไป

