



คู่มือ

แนวทางการดำเนินการ
ต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง
กับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน
จังหวัดเชียงราย

(สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย)

คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย จัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ มีภารกิจหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ รวมทั้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในจังหวัดเชียงราย เพื่อให้ระบบราชการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และส่งเสริมให้ภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตให้กับประชาชน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล โดยคู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานจังหวัดเชียงราย สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายถือปฏิบัติ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการจังหวัดเชียงราย ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการของบุคลากรสังกัดศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์

สารบัญ

คำนำ	๑
สารบัญ	๒
แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๑. หลักการและเหตุผล	๔
๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ/สถานที่ตั้ง	๔
๓. วัตถุประสงค์	๔
๔. คำจำกัดความ	๕
๕. วิธีการร้องเรียน	๕
๖. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๖
๗. แนวปฏิบัติขั้นตอนวิธีการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน	๗
๘. ระยะเวลาดำเนินการ	๘
๙. การรายงานผลการดำเนินการ	๙

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ -๒๕๘๐) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดที่ ๒ คือภาครัฐมีความโปร่งใส่ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ และรัฐบาลได้นำมากำหนด อยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) ซึ่งจังหวัด เชียงราย ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทย รวมทั้งการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล จังหวัดเชียงราย โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายซึ่งมีบทบาทหน้าที่หลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ ของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ รวมทั้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จังหวัดเชียงรายจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ เพื่อมุ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ/สถานที่ตั้ง

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย : ตั้งอยู่ ณ ศาลากลางจังหวัดเชียงราย ชั้น ๑ ถนนแม่ฟ้าหลวง ตำบลริมกก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๓.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการในจังหวัดเชียงราย มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ

๔. คำจำกัดความ

- ๔.๑ “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ๔.๒ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ
- ๔.๓ “การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึง การได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน
- ๔.๔ “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล
- ๔.๕ “เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน และนิติกร รวมถึงเจ้าหน้าที่ร่วมปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย
- ๔.๖ “เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรืออื่นใด และความตามหนังสือ กระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๔.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๕๒ เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวการปฏิบัติเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
- ๔.๗ “ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดเชียงราย เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบ ด้านการทุจริต คอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้ง พนักงานจ้าง เป็นต้น

๕. วิธีการร้องเรียน

- ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย มีดังนี้
- ๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in) ณ ห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัด เชียงราย ถนนแม่ฟ้าหลวง ตำบลริมกก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
- ๕.๒ ทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ หรือ ๐๕๓-๑๕๐-๑๘๑
- ๕.๓ ทางจดหมายถึงผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย
- ๕.๔ ทางออนไลน์ ได้แก่ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายในเว็บไซต์ ของจังหวัดเชียงราย, ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Cridamrong@gmail.com, Facebook fanpage : ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดเชียงราย
- ๕.๕ ส่วนราชการอื่นส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงาน องคมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น
- ๕.๖ การออกหน่วยให้บริการประชาชน
- ๕.๗ ช่องทางออนไลน์เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpQLSc&isloLtzPb๗๗uWRs๔๓cDIlrvOu๕๗bUun๕VSLQte๕rbmA/viewform o_ZmK_olA/viewform

๖. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๖.๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง/รายละเอียด/พฤติการณ์ของเรื่อง ที่ร้องเรียนต้องชัดเจนว่าได้รับความ

เดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล เพื่อการยืนยันตัวตน (ถ้ามี)

๖.๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๓ การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๖.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีดังนี้

๖.๒.๑ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสเน่ห์ท์ ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน เว้นแต่บัตรสเน่ห์ท์นั้นระบุรายละเอียด หรือเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม ปรากฏหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน หรือมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖.๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ ให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖.๒.๓ ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบ ข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใดๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรม และสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการโดยอ้อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้รับปฏิบัติตาม

๖.๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๖.๒.๕ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๖.๒.๖ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น คู่มีอเนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๖.๒.๗ กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๒.๘ กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีร้องเรียนซ้ำ ซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว หากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็น ตามพหุติการณแห่งกรณี

๖.๒.๙ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลือนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือเกิดประโยชน์ใดๆ ใ้ข้การพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗. แนวปฏิบัติขั้นตอน/วิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๗.๑ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย มีดังนี้

- ๑) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๕.
 - ๒) วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - ๓) สรุปความเห็นและจัดทำหนังสือถึงเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
 - ๔) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องไว้เป็นความลับ
 - ๕) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเบื้องต้น
 - ๖) รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - ๗) เก็บข้อมูลลงในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และพิจารณายุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ
 - ๘) จัดเก็บรวบรวมเรื่องไว้เป็นข้อมูลในระบบสารบรรณงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย
- กรณีการดำเนินงานของอำเภอ/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๗.๒ การดำเนินการของส่วนราชการกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ร้องเรียนกล่าวเจ้าหน้าที่ของรัฐอาศัยความตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ โดยให้ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) ให้ส่วนราชการ/อำเภอ ที่ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

(๒) ให้ทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงให้ยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

(๓) ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

(๔) ให้ใช้ดุลยพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยานและบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

(๕) ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อเจ้าหน้าที่รัฐผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรง ส่วนราชการ อำเภอดังกล่าวต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

(๖) ให้ส่วนราชการ/อำเภอ ที่รับเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายทราบ พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๘. ระยะเวลาดำเนินการ

ตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย

๘.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๕. แล้ว จะดำเนินการตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับถึงผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย ภายใน ๗ วันทำการ (กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เร่งด่วนจะดำเนินการโดยเร็วที่สุด โดยไม่เกิน ๓ วันทำการ) และเมื่อผู้ว่าราชการจังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายพิจารณาสั่งการแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายจะส่งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

๘.๒ การกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการจะพิจารณาตามความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑) กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหาหรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อย หรือเรื่องทั่วไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที จะกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา โดยให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ

๒) กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ การรวมกลุ่ม ร้องเรียนของมวลชน เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน เรื่องการ ร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง เรื่องที่ต้องแก้ปัญหามาในเชิงนโยบาย เรื่องที่เกี่ยวข้อง กับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้โดยวิธีปกติ จะกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย ภายใน ๔๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนมาก จังหวัดอาจพิจารณาขยายระยะเวลาดำเนินการเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสม

๘.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการมายังศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดเชียงรายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายจะเสนอเรื่องให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการ จังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง หรือดำเนินการเพิ่มเติมตามที่เห็นสมควร

๘.๔ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา อุปสรรค หรือขอขยายระยะเวลา ดำเนินการ หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายจะแจ้งเตือนตามระยะเวลา ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนี้

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

ทั้งนี้ หากครบกำหนดระยะเวลาที่มีการแจ้งเตือนครั้งที่ ๓ แล้วไม่มีการรายงานผล ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดเชียงรายจะทำบันทึกเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๘.๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายจะทำบันทึก สรุปรายข้อเท็จจริงเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย เพื่อพิจารณา สั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการทราบ

๘.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นปัญหาระดับนโยบายซึ่งจังหวัดหรือส่วนราชการได้ดำเนินการ เติมความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรมศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดเชียงรายจะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัด มอบหมาย เพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๙. การรายงานผลการดำเนินการ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการ พิจารณาของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย ดังนี้

๙.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญและภาพประกอบ (ถ้ามี)

๙.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๙.๓ ความเห็นของหน่วยงานและเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่องหรือดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผล ประการใด มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขอย่างไร)