



แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน จังหวัดปราจีนบุรี

๑. เหตุผลความจำเป็น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินงานการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานและพัฒนาองค์กรสอดคล้องหลักธรรมาภิบาล จังหวัดปราจีนบุรีได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขการร้องเรียน ทั้งนี้ จึงได้จัดทำแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและถือปฏิบัติ อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้ทราบถึงขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

๒) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

๓) เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของจังหวัดปราจีนบุรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของจังหวัดปราจีนบุรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการบริการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป

๒) กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดปราจีนบุรี รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการจังหวัดปราจีนบุรี

๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ประเภทข้อร้องเรียน

- ๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไป
- ๒) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการของจังหวัดปราจีนบุรี

- ช่องทางการร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี

(๑) มาติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี ศาลากลางจังหวัดปราจีนบุรี ชั้น ๑ ถนนสุวินทวงศ์ ตำบลไม้เค็ด อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

(๒) โทรศัพท์ ๐-๓๗๔๕-๔๔๓๖ สายด่วน ๑๕๖๗ (ฟรี)

(๓) ไปรษณีย์ ที่อยู่ : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี ศาลากลางจังหวัดปราจีนบุรี ชั้น ๑ ถนนสุวินทวงศ์ ตำบลไม้เค็ด อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๒๓๐

(๔) อินเทอร์เน็ต E-mail : damrongtham.prachin@gmail.com

(๕) Facebook : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี

(๖) ผ่าน Application Spond

(๗) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทั้ง ๗ อำเภอ ได้แก่

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองปราจีนบุรี
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกบินทร์บุรี
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอประจันตคาม
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนาดี
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านสร้าง
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีมหาโพธิ์
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีมโหสถ

- ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๑. ช่องทางการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เพื่อป้องกันข้าราชการกระทำผิดวินัย จังหวัดปราจีนบุรี ผ่านทางเว็บไซต์ <https://bit.ly/๒EblGnA>

๒. ช่องทางร้องเรียนและแจ้งปัญหาการทุจริตจังหวัดปราจีนบุรี ผ่านทางเว็บไซต์ <https://bit.ly/๒ZRzdJt>

๓. เว็บไซต์กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล <http://webppis.prachinburi.go.th/index.php>

๔. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดปราจีนบุรี

ที่อยู่ สำนักงานจังหวัดปราจีนบุรี ต.ไม้เค็ด อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี ๒๕๒๓๐

โทร. ๐๓๗-๔๕๔๔๓๓ มท.๓๑๗๒๗ Email : hrprachin@gmail.com

- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของจังหวัดปราจีนบุรีได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
- ระบุ เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในจังหวัดปราจีนบุรี
- ๔) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑) นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

● **แนวทางดำเนินการ**

๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัด สอบข้อเท็จจริง เสนอภายใน ๑๕ วัน
๒. หากมีมูลตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัย

● **การตอบข้อร้องเรียน**

- ๑) ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมา
- ๒) ตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่อง

การตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้ตอบโดยทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางอื่นใดที่เหมาะสม
