



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดเชียงใหม่

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดเชียงใหม่
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

โทรศัพท์/โทรสาร 0 5311 2705

E-mail : chiangmai.hrm@gmail.com



แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดเชียงใหม่

ในการดำเนินการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของจังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามกรอบแนวทางที่คณะรัฐมนตรี ได้มีมติ เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561 เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการจัดทำแนวปฏิบัติตามลำดับ ดังนี้

- 1 • กรอบแนวทางการปฏิบัติ
ตามมติคณะรัฐมนตรี
- 2 • แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
ของจังหวัดเชียงใหม่
- 3 • แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
ของส่วนราชการในจังหวัดเชียงใหม่



➤ ร้องทุกข์ ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่



แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดเชียงใหม่

1

จังหวัดเชียงใหม่

กรอบแนวทางการปฏิบัติ

จังหวัดเชียงใหม่ โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดเชียงใหม่ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามแนวทางที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561 เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด และให้กับกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความผิด เพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ราชการด้วย

สาระสำคัญของมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ประกอบด้วยแนวปฏิบัติ 5 ข้อ ดังนี้

ข้อ 1 ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรืออาญาโดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัด เพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามิใช่เหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือ ทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจน ถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราว เป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี และดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 16/2558 เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่รัฐ ที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบ และการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ 15 พฤษภาคม พุทธศักราช 2558 หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 68/2559 เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน พุทธศักราช 2559

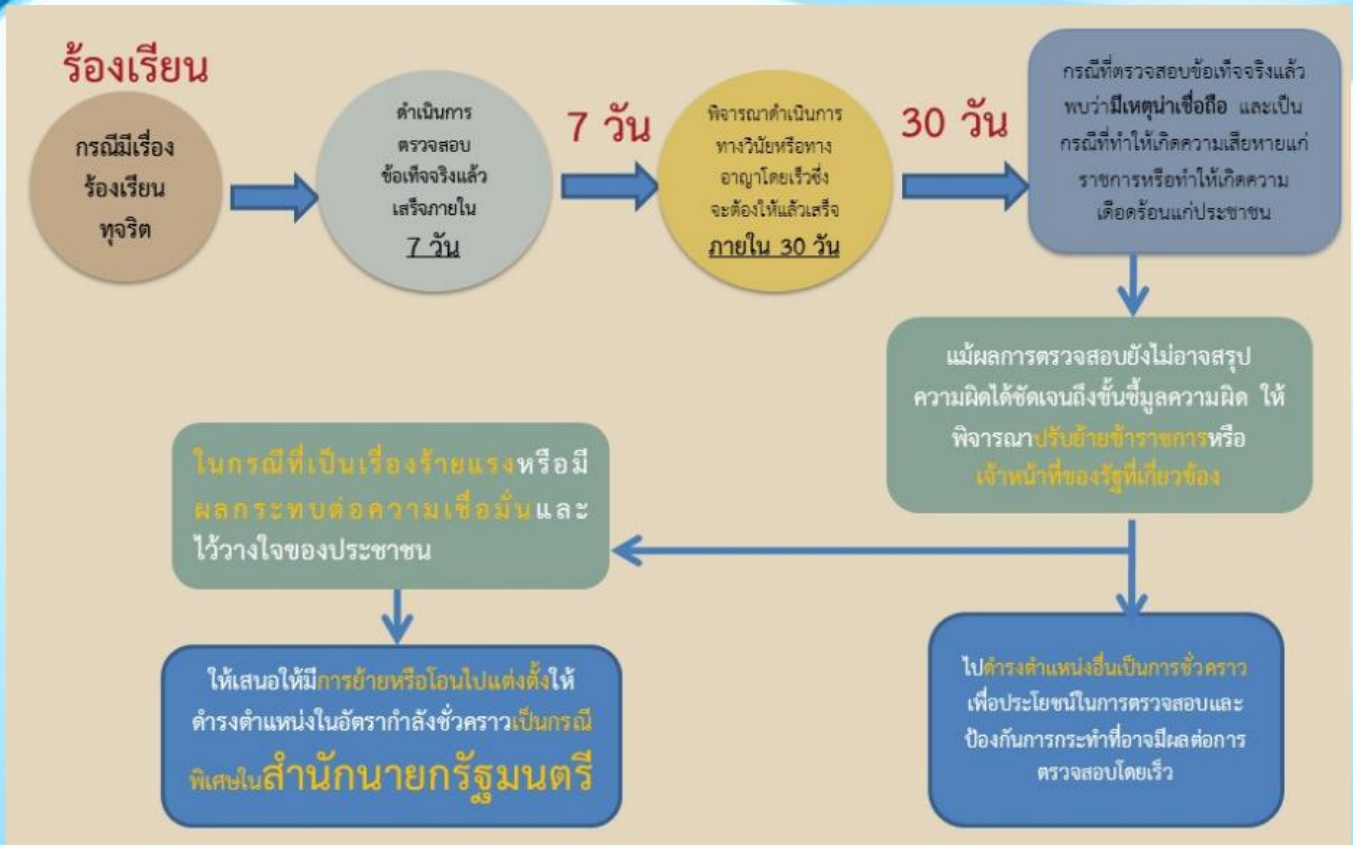


แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดเชียงใหม่

2

จังหวัดเชียงใหม่

แผนผังการดำเนินการขั้นตอนที่ 1



ข้อ 2 ในกรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีหลักฐานควรเชื่อได้ สามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัด เพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกราชการไว้อ่อน หรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยพิจารณาจัดลำดับตามความสำคัญความสนใจของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกราชการหรือไล่อออกราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา 3 ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย



แผนผังการดำเนินการขั้นตอนที่ 2



ข้อ 3 การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ทำให้การปฏิบัติเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่น ตามข้อ 1 วรรคสอง ด้วย



แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดเชียงใหม่

4

จังหวัดเชียงใหม่

แผนผังการดำเนินการขั้นตอนที่ 3

3

ขั้นตอนการดำเนินการ

SLOW

การปฏิบัติราชการเกิด**ความล่าช้า**

หรือ **ไม่มีประสิทธิภาพ** ซึ่งทำให้เกิด
ความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความ
เดือดร้อนแก่ประชาชน



ต้องพิจารณาให้มีการ**ย้ายหรือโอน**
ไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ 1 วรรคสองด้วย



กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุ
น่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่
ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน

ในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมี
ผลกระทบต่อความเชื่อมั่น และ
ไว้วางใจของประชาชน

แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด
ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้
ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณี
พิเศษใน**สำนักนายกรัฐมนตรี**

ไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว
เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและ
ป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการ
ตรวจสอบโดยเร็ว

ข้อ 4 ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยานหรือ
ผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐาน
ในการดำเนินการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมี
ประสิทธิภาพ



ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

แผนผังการดำเนินการขั้นตอนที่ 4

4

ขั้นตอนการดำเนินการ



หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องจัดให้มี
มาตรการคุ้มครองพยานหรือผู้ให้
ข้อมูลหรือเบาะแสในการตรวจสอบอย่าง
เหมาะสม



ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่ามี
การจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือ
บิดเบือนข้อมูล เพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็น
ผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษ
บุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย



แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดเชียงใหม่

6

จังหวัดเชียงใหม่

ข้อ 5 ให้คณะกรรมการพิจารณาสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อย่างเคร่งครัด ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๖๕



842
3 ก.ม.ค. 2561
13.00



๑๗๖

สำนักเลขาธิการคณะกรรมการ
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ
เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย



สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ด่วนที่สุด ที่ คสช(สธ)/๖๔
ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑

ด้วยคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้เสนอเรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
และประพฤติมิชอบในระบบราชการ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะกรรมการได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ลงมติว่า

๑. รับทราบมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ
ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติเสนอมาตามมาตรา ๔๒ วรรคสาม ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
(ฉบับชั่วคราว) พ.ศ. ๒๕๕๗ ประกอบกับมาตรา ๒๖๕ ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ตามที่เลขาธิการ
คณะรักษาความสงบแห่งชาติเสนอ

๒. ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน
และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐ
มีความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการด้วย

จึงเรียนยืนยันมาและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์วิลาส)
เลขาธิการคณะกรรมการ

ด่วนที่สุด

ที่ มท 0102/ 2448

เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย
เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

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

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ spt55@soc.go.th

(กัญญาณัฐ/บุษกร)

(นายเพชร กาญจนะจิตรา)

หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

30 มี.ค. 2561



แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดเชียงใหม่

7

จังหวัดเชียงใหม่

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของจังหวัดเชียงใหม่

เมื่อมีผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริต เจ้าหน้าที่ทำการลงรับเรื่องในสารระบบ แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการทำหนังสือเสนอผู้มีอำนาจลงนาม เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานของผู้ถูกร้องเรียนการทุจริต เพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป (ตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตั้งกรรมการสอบสวนความผิดทางวินัย และลงโทษทางวินัย) ดังนี้

1. กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริต เกี่ยวกับหน่วยงานในจังหวัดเชียงใหม่ สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อมีผู้ร้องยื่นหนังสือร้องเรียนการทุจริต หน่วยงานในจังหวัดเชียงใหม่ สังกัดกระทรวงมหาดไทยจะพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่จนแล้วเสร็จ และเป็นที่ยุติเรื่อง

1.1 กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตเข้ามาผ่านช่องทางของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เจ้าหน้าที่จะบันทึกเรื่องลงในสารระบบ แล้วส่งต่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยในระหว่างดำเนินการจะมีระบบการติดตามความคืบหน้าเป็นระยะ และเมื่อได้ข้อยุติหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องจะรายงานผลการดำเนินการกลับมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อประมวลผลและนำเสนอผู้มีอำนาจสั่งยุติเรื่อง

1.2 กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริต ส่งเข้าทางศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัด (ศปท.จ.) เจ้าหน้าที่จะบันทึกเรื่องลงในสารระบบ แล้วส่งต่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยในระหว่างดำเนินการ ศปท.จ. จะมีหนังสือติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานเป็นระยะ

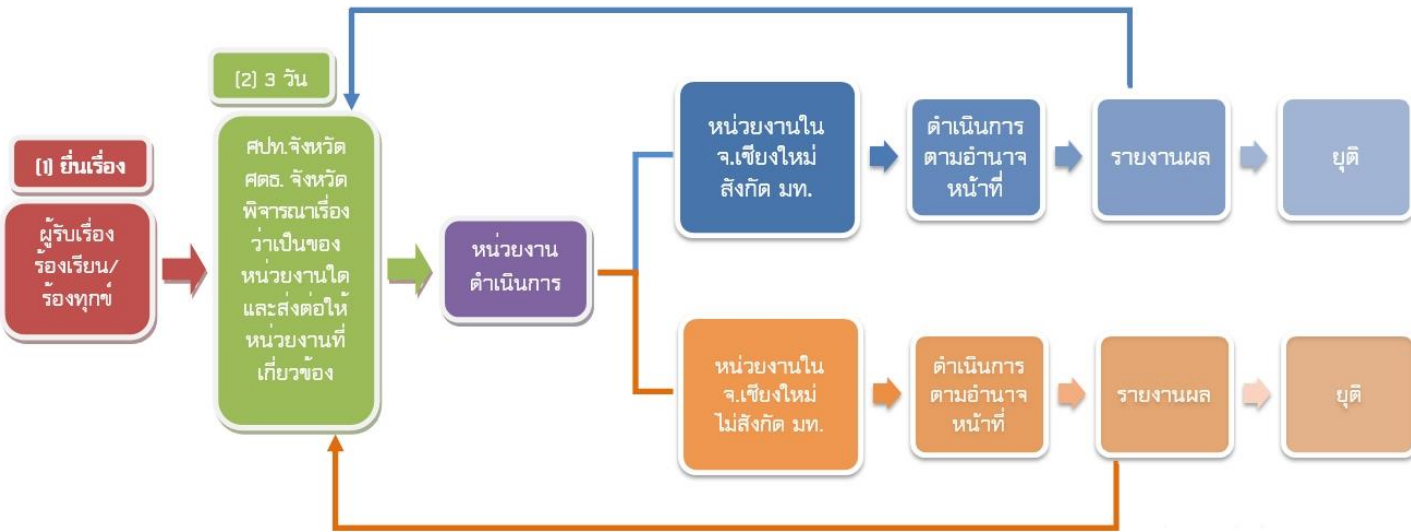
1.3 กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่หน่วยงานในจังหวัดเชียงใหม่ สังกัดกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้รับโดยตรง เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกลงในระบบงานสารบรรณ แล้วส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่จนเป็นที่ยุติ แล้วแจ้งผู้ร้องทราบ

2. กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เมื่อมีผู้ร้องยื่นหนังสือร้องเรียนการทุจริต เจ้าหน้าที่จะทำการลงรับเรื่องในสารระบบ จากนั้นจะพิจารณาว่าเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ก็จะส่งต่อให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งติดตามความคืบหน้าการดำเนินการเป็นระยะจนกว่าจะได้ข้อยุติ และเมื่อได้ข้อยุติหน่วยงานเจ้าของเรื่องก็จะรายงานผลการปฏิบัติให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบ จากนั้นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะประมวลและเสนอผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณายุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ



แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดเชียงใหม่

ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของจังหวัดเชียงใหม่



การรายงานผลการดำเนินงานกรณีกล่าวหาเรื่องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด
กระทรวงมหาดไทยกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดเชียงใหม่ ได้มีแนวทางในการรายงานผล
การดำเนินงานกรณีกล่าวหาเรื่องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทย
กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ โดยได้แจ้งให้หน่วยงาน ในจังหวัดถือปฏิบัติ
ตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ในหนังสือ มท 0226.2/ว 0010 ลงวันที่ 3 มกราคม
2562

จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการในจังหวัดเชียงใหม่ รวมถึง
นายอำเภอทุกอำเภอทราบและดำเนินการเพื่อให้การรายงานผลการดำเนินงานกรณี
กล่าวหาเรื่องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยกระทำการทุจริตหรือ
ประพฤติมิชอบ เป็นไปตามแนวปฏิบัติดังกล่าว



แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดเชียงใหม่

9

จังหวัดเชียงใหม่



ที่ ชม ๐๐๑๗.๕/๒๑๖๓

ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่
ถนนโชตนา ชม ๕๐๓๐๐

๑๖ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาคในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และนายอำเภอทุกอำเภอ

- | | | |
|------------------|---|-------------|
| สิ่งที่ส่งมาด้วย | ๑. แบบรายงานผลดำเนินการฯ | จำนวน ๑ ชุด |
| | ๒. แบบสรุปรายงานผลการดำเนินการฯ | จำนวน ๑ ชุด |
| | ๓. คู่มือการรายงานผลดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีฯ | จำนวน ๑ ชุด |

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้รับแจ้งจากสำนักงาน ป.ป.ท. ว่า ได้ปรับปรุงรูปแบบการรายงานผลการดำเนินการกรณีกล่าวหาหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้การจัดทำข้อมูลกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐของกระทรวงมหาดไทย สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ โดยให้ยกเลิกการรายงานผลดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ตามรูปแบบและวิธีการรายงานเดิม และรายงานผลดำเนินการกรณีกล่าวหาหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบตามแบบรายงานที่กำหนด ดังนี้

๑. จัดทำรายงานผลดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ตามแบบรายงานผลดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ (ตามมติคณะรัฐมนตรีวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑) โดยจัดทำเรื่องละ ๑ ชุด รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

๒. จัดทำแบบสรุปรายงานผลการดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ตามแบบสรุปรายงานผลการดำเนินการกรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ทั้งในเรื่องที่รับไว้ดำเนินการก่อนและหลังมติคณะรัฐมนตรีวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ และ ๓

ในการนี้จังหวัดเชียงใหม่ จึงขอให้หน่วยงานของท่านดำเนินการ โดยจัดส่งรายงานฯมายังกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ในวันที่ ๑ ของทุกเดือน โดยเริ่มรายงานครั้งแรกภายในวันศุกร์ที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ทั้งนี้ กรณีในเดือนใดไม่มีเรื่องร้องเรียน ให้รายงานให้จังหวัดทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิรุฬ พรรณเทวี)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล

โทร./โทรสาร ๐ ๕๓๑๑ ๒๗๐๕



แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดเชียงใหม่

10

จังหวัดเชียงใหม่



แบบสรุปรายงานผลการดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เลือกซื้อต้นสังกัด
รายงานเมื่อวันที่ คลิ๊กที่นี่เพื่อใส่วันที่

- ☐ หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
- ☐ หน่วยงานมีเรื่องร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
- ☐ หน่วยงานมีความคืบหน้าการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนเดิม

สรุปผลการแจ้งข้อมูล จำนวน เรื่อง ดังนี้

ลำดับ	เลขที่เรื่อง	การแจ้งข้อมูล		หมายเหตุ
		รับใหม่	ความคืบหน้า	
๑		/		
๒			/	
รวม				

ลงชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

(.....)

ตำแหน่ง

สังกัด

โทรศัพท์/โทรสาร

ลงชื่อผู้รับรอง

(.....)

ตำแหน่ง



แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดเชียงใหม่

11

จังหวัดเชียงใหม่



แบบรายงานผลการดำเนินการ

กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ชื่อต้นสังกัดของ สปท.

หน่วยงานในสังกัด หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา

รายงานวันที่ คลิกที่นี่เพื่อใส่วันที่

๑. ข้อมูลการกล่าวหา/ร้องเรียน

๑.๑ เรื่องรับใหม่หลังมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑

เลขที่เรื่อง คลิกที่นี่เพื่อใส่เลขที่เรื่อง / ปีงบประมาณที่รับเรื่อง วันที่รับเรื่อง คลิกที่นี่เพื่อใส่วันที่

การรับเรื่อง เลือกรายการ รายละเอียดการรับเรื่อง คลิกเพื่อระบุข้อความ

๑.๒ เรื่องรับดำเนินการก่อนมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ และปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการ

การรายงานมายังสำนักงาน ป.ป.ท. ☐ เคยรายงาน ☐ ไม่เคยรายงาน

ข้อมูลการรายงาน/รับเรื่อง ระบุข้อมูลที่เคยรายงาน เช่น เลขที่หนังสือนำเสนอ วันที่รายงาน เป็นต้น

*๑.๓ ข้อมูลผู้กล่าวหา/ร้องเรียน (หากสามารถระบุได้)

คือ ระบุ ชื่อ-สกุล หรือข้อมูลเท่าที่สามารถระบุได้

๑.๔ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด

คือ คลิกเพื่อระบุ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง หน่วยงานต้นสังกัด

๑.๕ พฤติการณ์ที่กล่าวหาว่ากระทำความผิด

(๑) พฤติการณ์โดยสรุป ระบุพฤติการณ์กระทำผิดโดยสรุป วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ เลขที่หนังสืออ้างอิง

(๒) บุคคลซึ่งมีส่วนในการกระทำความผิด คลิกเพื่อระบุ ชื่อ-สกุล

๒. การตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒.๑ เริ่มดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงวันที่ คลิกที่นี่เพื่อใส่วันที่ รายละเอียด การดำเนินการและเอกสารอ้างอิง

**๒.๒ การดำเนินการเมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๑) ☐ ไม่มีการดำเนินการใดๆ เนื่องจาก คลิกเพื่อระบุข้อความ

☐ อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในวันที่ คลิกที่นี่เพื่อใส่วันที่

เนื่องจาก ระบุเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ

☐ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วเสร็จ

(๒) ☐ รายงานหัวหน้าส่วนราชการ เมื่อวันที่ คลิกที่นี่เพื่อใส่วันที่

☐ รายงานรัฐมนตรีเจ้าสังกัด เมื่อวันที่ คลิกที่นี่เพื่อใส่วันที่

(๓) มีการดำเนินการทางปกครอง คือ คลิกเพื่อระบุข้อความ

(๔) มีการดำเนินการทางอาญา คือ เลือกการดำเนินการ รายละเอียด คลิกเพื่อระบุข้อความ

**๒.๓ ครบกำหนด ๓๐ วัน นับแต่ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ หน่วยงานได้ดำเนินการ

(๑) ☐ ไม่มีการดำเนินการใดๆ เนื่องจาก คลิกเพื่อระบุข้อความ

☐ อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในวันที่ คลิกที่นี่เพื่อใส่วันที่

เนื่องจาก ระบุเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ

☐ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วเสร็จ

(๒) ☐ รายงานหัวหน้าส่วนราชการ เมื่อวันที่ คลิกที่นี่เพื่อใส่วันที่

☐ รายงานรัฐมนตรีเจ้าสังกัด เมื่อวันที่ คลิกที่นี่เพื่อใส่วันที่



แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดเชียงใหม่

12

จังหวัดเชียงใหม่

๒

- (๓) มีการดำเนินการทางปกครอง คือ คลิกเพื่อระบุข้อความ
- (๔) มีการดำเนินการทางอาญา คือ เลือกการดำเนินการ รายละเอียด คลิกเพื่อระบุข้อความ
- ๒.๔ สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น (ระบุเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วเสร็จ)
- (๑) ตรวจสอบแล้วเสร็จ เมื่อวันที่ คลิกที่นี่เพื่อใส่วันที่ ☐ มีการกระทำผิด ☐ ไม่มีการกระทำผิด
- (๒) ผลการตรวจสอบ คือ คลิกเพื่อระบุข้อความ
- ☐ เป็นมูลความผิดทางวินัย คลิกตัวเลือก ☐ มีมูลความผิดทางอาญา เลือกการดำเนินการ
- (๓) ความเสียหาย (หากมี)
- ☐ เป็นจำนวนเงิน คลิกเพื่อระบุ ☐ อื่นๆ คลิกเพื่อระบุ
- (๔) รายชื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลซึ่งร่วมกระทำผิดเพิ่มเติม
คือ คลิกเพื่อระบุ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง หน่วยงานต้นสังกัด ให้ชัดเจน
- (๕) การแจ้งผลการตรวจสอบ คือ คลิกเพื่อระบุข้อความ
- (๖) การดำเนินการอื่นใด คือ คลิกเพื่อระบุการดำเนินการ

๓. การดำเนินการทางวินัย อาญา ปกครอง หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หลังตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ

๓.๑ การดำเนินการมาตรการทางวินัย

๓.๑.๑ วินัยไม่ร้ายแรง

- (๑) เริ่มดำเนินการ เมื่อวันที่ คลิกที่นี่เพื่อใส่วันที่ โดย
- ☐ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน โดย ระบุผู้ลงนามในคำสั่ง เลขที่คำสั่ง เอกสารอ้างอิง
การดำเนินการ คลิกระบุการดำเนินการเฉพาะที่สำคัญเป็นรายข้อ
- ☐ ไม่มีการตั้งคณะกรรมการสอบสวน เนื่องจาก ระบุเหตุผลพร้อมเอกสารอ้างอิง
การดำเนินการ คลิกระบุการดำเนินการเฉพาะที่สำคัญเป็นรายข้อ
- (๒) สรุปผลการดำเนินการ คลิกเลือกผลดำเนินการ
เนื่องจาก คลิกเพื่อระบุเหตุผลโดยสรุป และเอกสารอ้างอิง

๓.๑.๒ วินัยร้ายแรง

- (๑) เริ่มดำเนินการ เมื่อวันที่ คลิกที่นี่เพื่อใส่วันที่
- (๒) แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน โดย ระบุผู้ลงนามในคำสั่ง เลขที่คำสั่ง เอกสารอ้างอิง
การดำเนินการ คลิกระบุการดำเนินการเฉพาะที่สำคัญเป็นรายข้อ
- (๓) สรุปผลการดำเนินการ คลิกเลือกผลดำเนินการ
เนื่องจาก คลิกเพื่อระบุเหตุผลโดยสรุป และเอกสารอ้างอิง

๓.๒ การดำเนินการทางอาญา หลังตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วเสร็จ

คือ คลิกเพื่อระบุข้อความ

๓.๓ การดำเนินการทางปกครอง หลังตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วเสร็จ

คือ คลิกเพื่อระบุข้อความ

๓.๔ การดำเนินการอื่นใด คือ คลิกเพื่อระบุการดำเนินการ

๓.๕ การอุทธรณ์โต้แย้งคำสั่งหรือการดำเนินการ คือ คลิกระบุการดำเนินการที่ถูกโต้แย้งและเอกสารอ้างอิง

แจ้งปัญหา อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะอื่นใด คลิกเพื่อระบุข้อความ

เจ้าหน้าที่ ศปท. ผู้รายงาน : คลิกเพื่อระบุ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด หมายเลขโทรศัพท์ ของเจ้าหน้าที่ผู้รายงาน

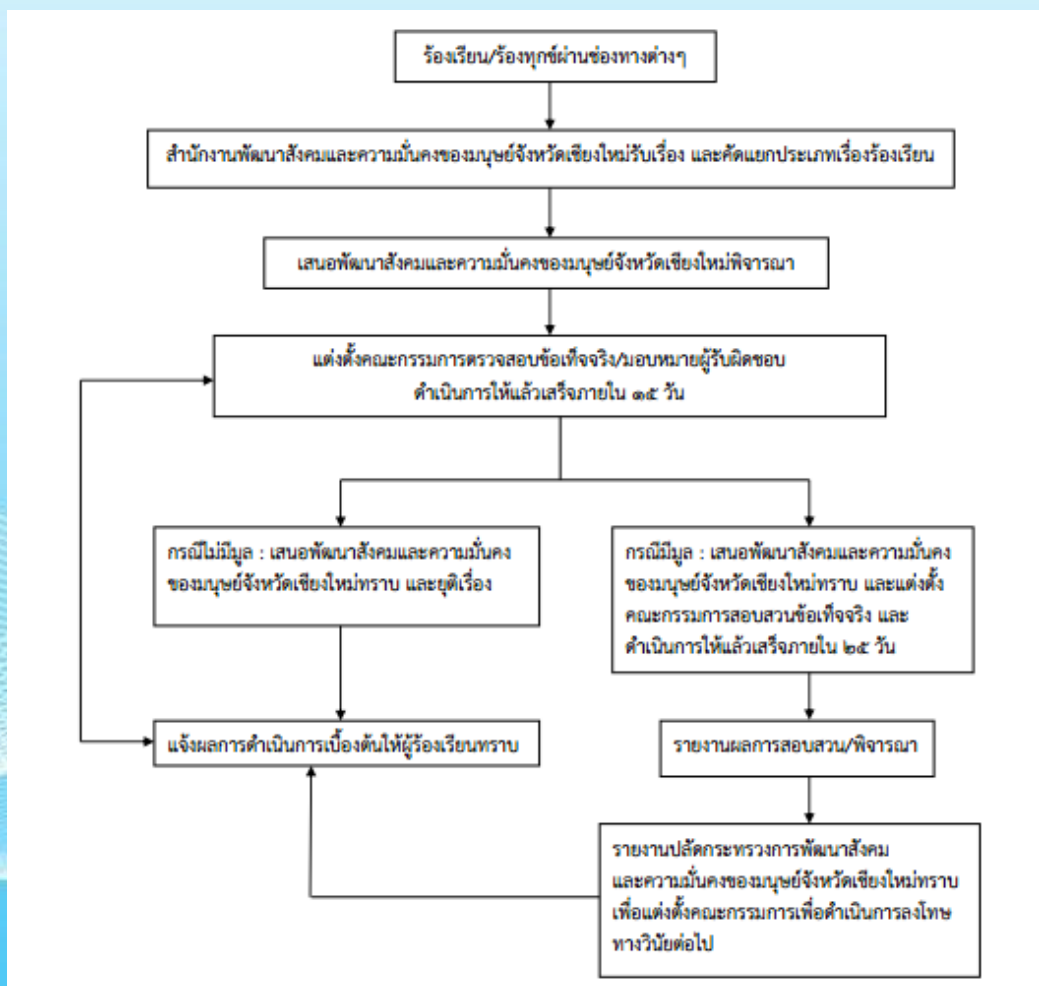
หมายเหตุ * หมายถึง ไม่จำเป็นต้องแจ้งข้อมูลในหัวข้อนี้ การแจ้งข้อมูลให้อยู่ในดุลยนิยของหน่วยงานผู้แจ้งข้อมูลเป็นผู้พิจารณา

** หมายถึง เรื่องที่รับไว้ดำเนินการก่อนมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ไม่ต้องกรอกข้อความในหัวข้อนี้



• แนวปฏิบัติเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ ในจังหวัดเชียงใหม่

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัดเชียงใหม่





แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดเชียงใหม่

14

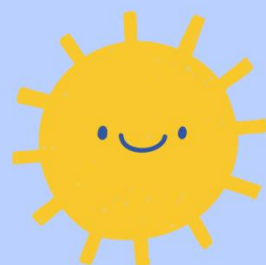
จังหวัดเชียงใหม่

สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเชียงใหม่

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเชียงใหม่

1. หากพบเห็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเชียงใหม่ สามารถร้องเรียนได้ที่ ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเชียงใหม่ นางศิริพร ศิริโสดา ณ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถแจ้งที่เบอร์โทร **053112090**
3. สามารถแจ้งผ่าน **Facebook** เพจสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเชียงใหม่
4. สามารถร้องเรียนโดยใส่ข้อร้องเรียนในกล่องแสดงความคิดเห็น ณ บริเวณหน้าสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเชียงใหม่





แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดเชียงใหม่

15

จังหวัดเชียงใหม่

สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเชียงใหม่

เงื่อนไขในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใน 5 ประเด็นหลัก



- 1 วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
- 2 ชื่อ และลายมือชื่อผู้ถูกกล่าวหา แนบบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ
รับรองสำเนาถูกต้อง ลงวัน เดือน ปี ที่รับรองโดยผู้กล่าวหาเอง รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถ
ติดต่อได้สะดวก หรือมีหลักฐานอื่นใดที่สามารถระบุได้ว่าผู้กล่าวหาไม่ตัวตนชัดเจน
- 3 ชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือชื่อที่จริงเพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาข้าราชการ
พลเรือนสามัญหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใด ใน 5 ประเด็นหลัก
- 4 ข้อเท็จจริงและพฤติการณ์แห่งการกระทำที่มีการกล่าวหาใน 5 ประเด็นหลัก สำคัญเพียงพอที่จะเข้าใจได้
- 5 พยานเอกสารในเบื้องต้น ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาใน 5 ประเด็นหลักสำคัญ
- 6 ยืนยันเป็นพยานและพยานบุคคลอื่นที่สนับสนุนในเรื่องร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนสามารถกำหนดพยาน
บุคคลในแต่ละประเด็นได้ จะเป็นการสะดวกในการสืบสวนสอบสวนต่อไป
- 7 ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน เช่น ให้ดำเนินการทางวินัย ดำเนินการทางอาญาหรือทางละเมิด รวมทั้ง
หากเห็นว่าจะเป็นอุปสรรคในการสืบสวนสอบสวน อาจขอให้ปิดกระถางเกษตรและสหกรณ์ ส่งย้าย
ผู้ถูกกล่าวหาออกจากหน่วยงานให้ไปปฏิบัติราชการที่อื่น จนกว่าการสอบสวนจะแล้วเสร็จ
- 8 กรณีมีการร้องเรียนหลายคนให้ดำเนินการ
8.1 ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนทุกคน ระบุนามเลขโทรศัพท์ของแต่ละคนและสถานที่ติดต่อ
ที่สะดวกของแต่ละคน
8.2 แนบบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละคน รับรอง
สำเนาถูกต้องโดยผู้เป็นเจ้าของบัตรดังกล่าวพร้อมวัน เดือน ปี ที่รับรอง

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บังคับบัญชา
ว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นกรณีเฉพาะกรณี



แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจังหวัดเชียงใหม่

16

จังหวัดเชียงใหม่

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่



- แจ้งเรื่องร้องเรียน สำนักงาน ป.ป.ท. เขต 5
- ร้องทุกข์ ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่
- ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเชียงใหม่

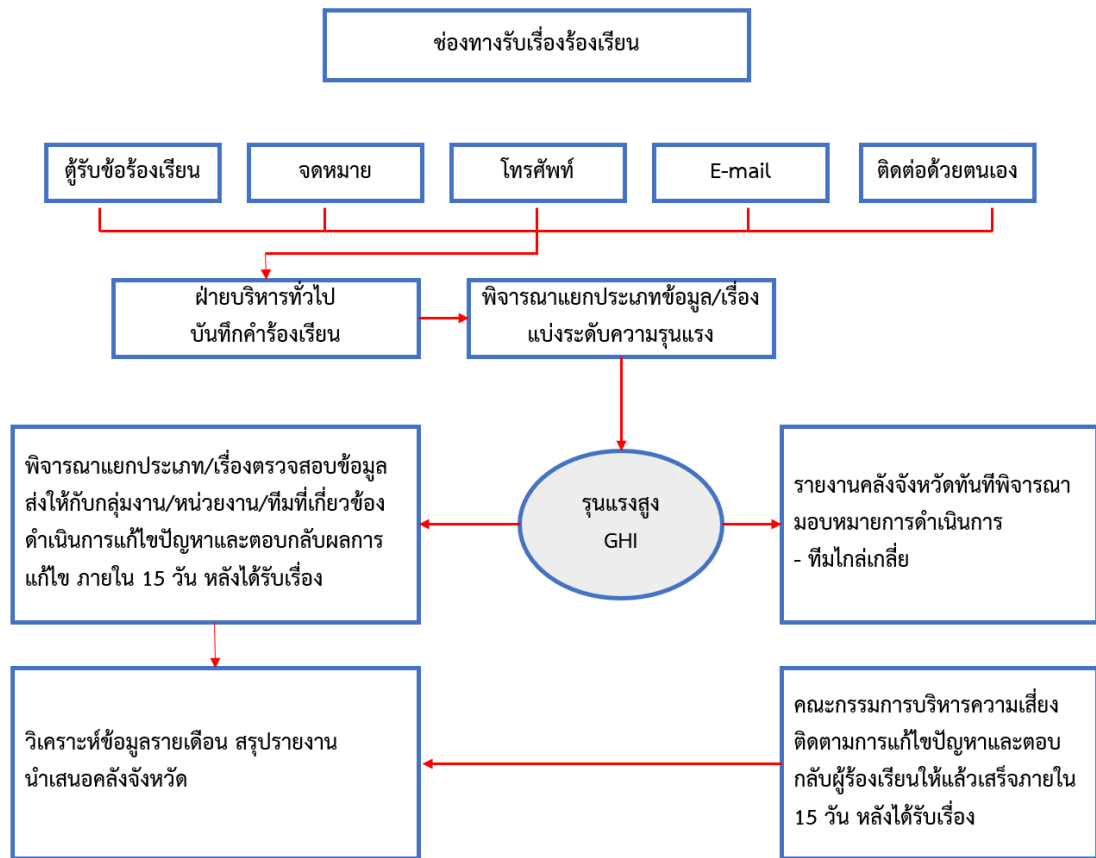
คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

โทร. ๐ ๕๓๑๑ ๒๘๘๒ - ๓

โทรสาร. ๐ ๕๓๑๑ ๒๘๘๒ - ๓ ต่อ ๓๐๕

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

[illegible]

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำรุงทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์ราชการกระทรวงการคลัง ชั้น ๑ ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๒๘๘๒ – ๓ โทรสาร ๐ ๕๓๑๑ ๒๘๘๒ – ๓ ต่อ ๓๐๕

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดำเนินการแก้ไขปัญหาค้างเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

- ๕.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- ๕.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๕.๓ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ทราบกระบวนการขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียน
- ๕.๔ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไปและประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

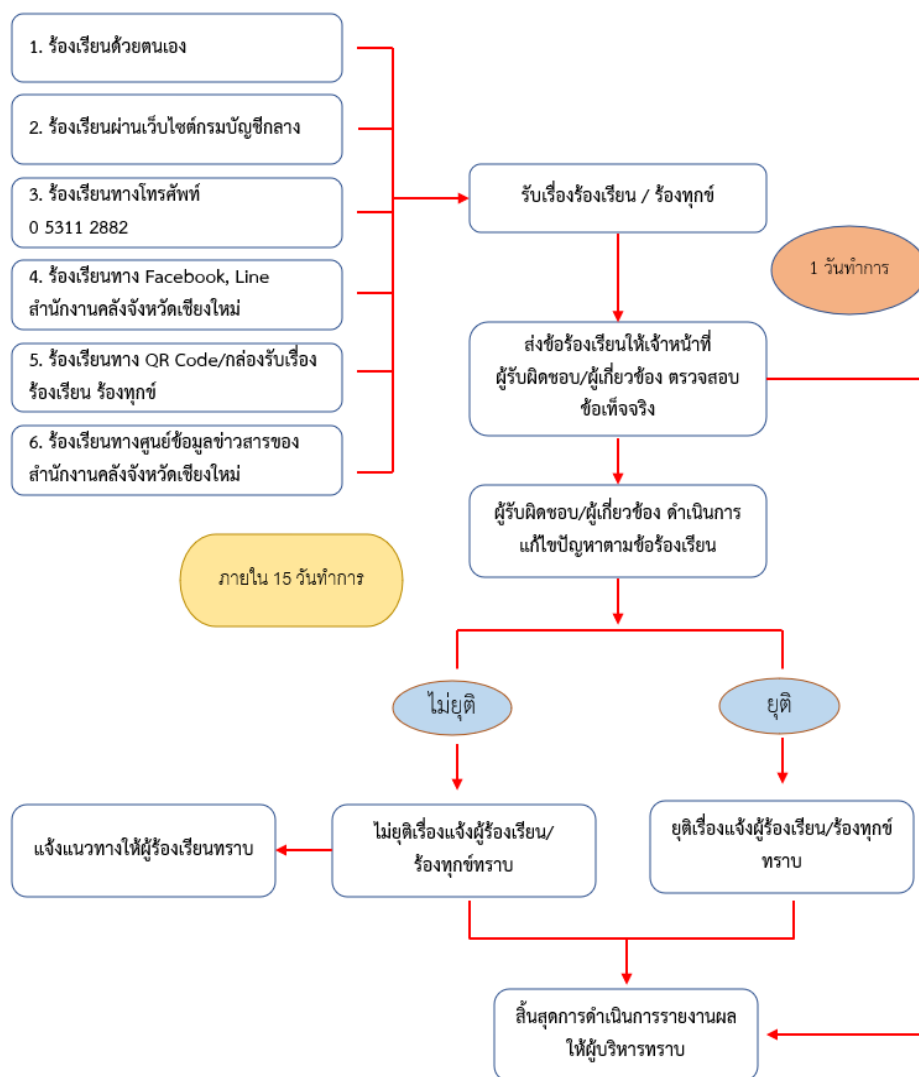
“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“การร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / หนังสือ / จดหมาย / เว็บไซต์ และ Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๗.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๙.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่
- ๙.๒ จัดทำคำสั่งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน
- ๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน
- ๙.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติตามกระบวนการข้อร้องเรียน (เอกสารแนบ)

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ /e-mail สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook / Line Twitter และ Instagram	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- ๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ
- ๑๒.๒ หน่วยงานเช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง
- ๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบ

- ๑๔.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๒๘๘๒ – ๓

โทรสาร ๐ ๕๓๑๑ ๒๘๘๒ – ๓ ต่อ ๓๐๕

เว็บไซต์ <https://www.cgd.go.th/cmi>

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน คลังจังหวัดเชียงใหม่

ข้าพเจ้า

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ.....