

มาตรการจัดการ เรื่องร้องเรียนการ ทุจริต



ของสำนักงานการตรวจเงิน
แผ่นดิน

มีการแจ้งเวียนตามบันทึกสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลที่ ตผ ๐๐๑๐/ว๑๗๓๖ ลงวันที่ ๓๑ พ.ค. ๒๕๖๑
เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน



สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
State Audit Office of the Kingdom of Thailand

แผนผังเว็บไซต์ ค้นหา

กฎหมาย/คำสั่ง หนังสือเวียนภายใน หนังสือเวียนภายนอก คู่มือการใช้งาน/ดาวน์โหลด กระดาษศึกษา เบอร์โทรศัพท์/E-mail Q&A

☰ แนวทางการบริหารจัดการกรณีบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
ของราชการ และแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

เลขที่เวียน : ตผ 0010/ว 1736
แหล่งที่มา : สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
วันที่ประกาศ : 31 พฤษภาคม 2561
เอกสารแนบ : บันทึก ตผ 0010-ว 1736.pdf 194 reads



แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

๑. เหตุผลความจำเป็น

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

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานและการพัฒนาองค์กรสอดคล้องกับหลักการธรรมาภิบาล สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ทั้งนี้ จึงได้จัดทำแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและถือปฏิบัติ อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้ทราบถึงขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว
- ๒) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน
- ๓) เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการบริการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ๑) สำนักบริหารงานกลาง รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป
- ๒) สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง รับผิดชอบกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ประเภทข้อร้องเรียน
 - ๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไป
 - ๒) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
- ช่องทางการร้องเรียน
 - ๑) ยื่นเรื่องด้วยตนเอง
 - ๒) หนังสือร้องเรียน
 - ๓) ผ่านระบบ Internet ทางเว็บไซต์ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน
 - ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
 - ๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
 - ๔) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑) นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

- **ระดับความรุนแรงของปัญหาและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน**
 - ระดับ ๔ : ต่วนมาก ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๒๔ ชม.
 - ระดับ ๓ : ต่วน ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๗ วัน
 - ระดับ ๒ : ปานกลาง ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๓๐ วัน
 - ระดับ ๑ : ไม่ต่วน ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๑๘๐ วัน
 - ระดับ ๐ : ไม่มีผลกระทบ ไม่ต้องดำเนินการ
- **การตอบข้อร้องเรียน**
 - ๑) ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมา
 - ๒) ตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่อง

การตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้ตอบโดยทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางอื่นใดตามที่เหมาะสม

ผู้รับผิดชอบ

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

ชื่อ ๐๒๙