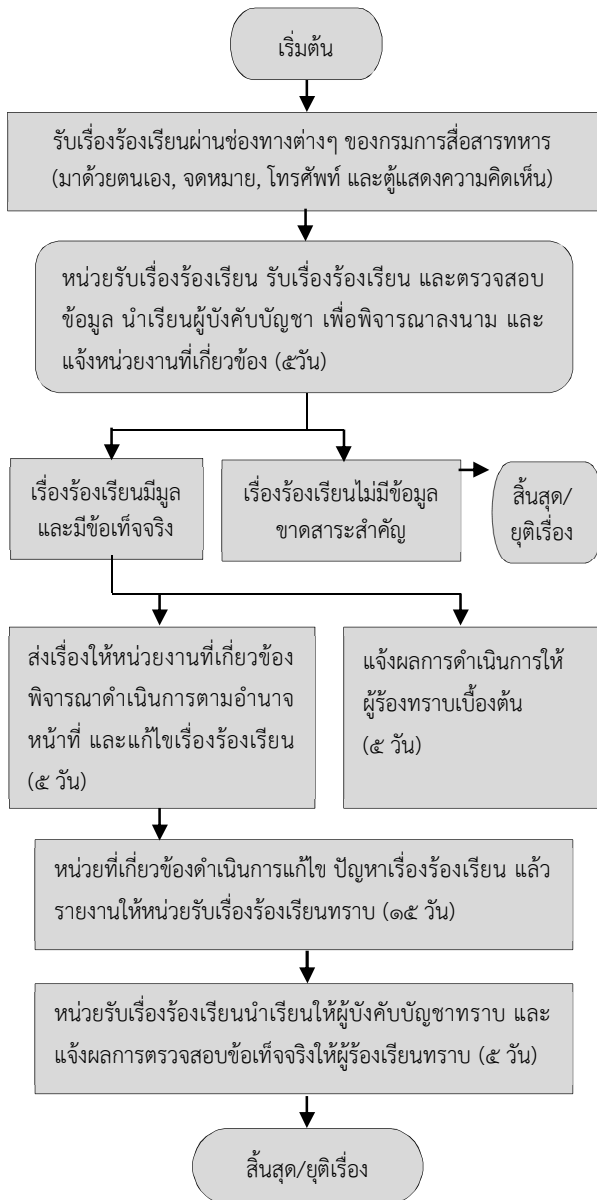


แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน
ของ กรมการสื่อสารทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย



ท่านทราบหรือไม่?

การปฏิบัติกรณีมีการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ บก.ทท. ที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ให้หน่วยงานที่รับเรื่องประสานไปยัง กร.ทหาร ในฐานะหน่วยรับผิดชอบ ศูนย์บริการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ บก.ทท. ทราบ โดยทาง กร.ทหาร จะดำเนินการส่งเรื่อง ให้ฝ่ายเลขานุการ คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (คตช.) และเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแล้ว ให้ กร.ทหาร แจ้งผลให้หน่วยงานที่รับเรื่องจากผู้ร้อง และฝ่ายเลขานุการ คตช. ทราบ เป็นระยะต่อไป

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
กรมการสื่อสารทหาร
กองบัญชาการกองทัพไทย



จัดทำโดย
กองกำลังพล กรมการสื่อสารทหาร

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ร้องเรียนด้วยตนเอง ผู้แสดงความคิดเห็น หรือทางไปรษณีย์
2. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน : รับเรื่องร้องเรียน เพื่อตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเบื้องต้น (กองกำลังพล)
 - 2.1 เรื่องร้องเรียนมีมูลเหตุ สรุปรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ ภายใน ๕ วัน
 - 2.2 เรื่องร้องเรียนไม่มีมูลเหตุ/ขาดสาระสำคัญ ให้อยู่ดีเรื่อง ภายใน ๕ วัน
3. การสั่งการ : ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - 3.1 หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามคำสั่งการของผู้บังคับบัญชา ภายใน ๕ วัน
 - 3.2 หน่วยรับเรื่องร้องเรียน แจ้งข้อมูลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๕ วัน
4. การตรวจสอบ : หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ/สอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการแก้ไข และรายงานให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงานผลการตรวจสอบ/สอบสวน ให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเตือนตามกำหนดระยะเวลาดังนี้
 - เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด
 - เตือนครั้งที่ ๒ หลังจากครบกำหนดแล้ว ๑๕ วัน
 - เตือนครั้งที่ ๓ หลังจากครบกำหนดการเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ๗ วัน
5. การรายงาน/สรุป
 - 5.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการตรวจสอบ/สอบสวนข้อเท็จจริง ให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียน
 - 5.2 หน่วยรับเรื่องร้องเรียนสรุปรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วัน



ทุกส่วนราชการ ต้องมีระบบการร้องเรียนที่ชัดเจน เพื่อการดำเนินการตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
2. สรุประเบิดการร้องเรียน โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณา
3. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย
4. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามก็ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องเรียนปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและรีบจบการสนทนา
5. ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นต้องสอบถามผู้ร้องเรียนให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องเรียนแสดงเอกสาร แต่หากไม่ได้เตรียมมาสามารถให้ผู้ร้องเรียนส่งเอกสารหลักฐานมาเพิ่มเติม

เทคนิคในการติดตามร้องเรียนให้ได้ข้อยุติ

1. เรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการติดตาม
 - เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่รับตั้งแต่วันยื่นเรื่องอย่างต่อเนื่อง
 - เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน
 - เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด (๓๐ วัน)
 - เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่ามีปัญหาการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังได้แจ้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติ

- การติดตามเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือผู้ติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้เบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้เลย การติดตามในครั้งแรกอาจไม่ทราบว่าจะประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่า หน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้นมีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือเคยได้ประสานในเรื่องร้องเรียนอื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำ และความช่วยเหลือเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องเรียนโดยตรงไปหากไม่ทราบว่าจะติดตามจากผู้ใด ควรใช้วิธีโทรศัพท์ไปที่เจ้าหน้าที่ที่ห้องของผู้บริหารหน่วยงานนั้น แล้วแจ้งความประสงค์ขอทราบผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ และรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

- การติดตามเรื่องร้องเรียน โดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน ออกเป็นระยะๆ ดังนี้

เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑

เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

- การติดตามเรื่องร้องเรียนโดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันหาปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหาคลุมเครือ หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

- การติดตามเรื่องร้องเรียน โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็วเนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อมีโทรศัพท์หรือมีหนังสือไปติดตามเรื่องก็จะรายงานว่า อยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น หน่วยรายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วหรือผู้ร้องไม่ติดใจเรื่องเรียนอีกต่อไปแต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน ผู้ร้องก็มาติดตามเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังไม่แก้ไขไม่ได้