

คู่มือ การปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน



จัดทำโดย

คณะกรรมการเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมของ สธน.ทหาร

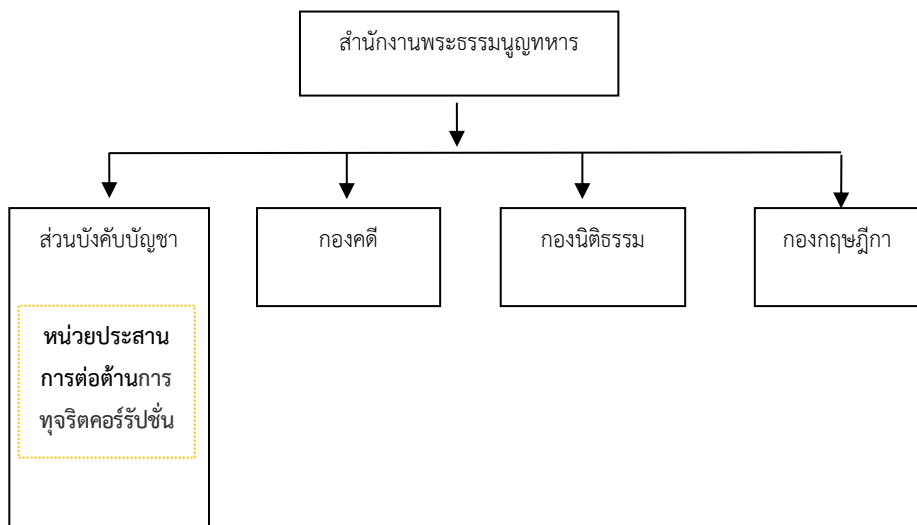
สารบัญ

- | | |
|---|----------|
| ๑. วัตถุประสงค์
- โครงสร้างหน่วยงานประสานการต่อต้าน | หน้า ๑ |
| ๒. คำนินยามศัพท์ | หน้า ๒ |
| ๓. ช่องทางการร้องเรียน | หน้า ๓ |
| ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- การติดตาม/การแจ้งผลและการรายงานผล
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | หน้า ๔ |
| ๕. ผังกระบวนการ | หน้า ๕ |
| ๖. แบบฟอร์มร้องเรียน | หน้า ๖ |
| ๗. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเกี่ยวกับจริยธรรม
คุณธรรมของ สธน.ทหาร | หน้า ๗-๘ |



วัตถุประสงค์

๑. เพื่อป้องกัน ปรามปราม บำบัด แก้ไขปัญหาทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้บรรเทาและหมดไปจากหน่วยงาน
 ๒. เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสในการบริหารงาน จริยธรรม คุณธรรม ของกำลังพล อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ผลักดันการเสริมสร้างประสิทธิภาพ งานบริการของหน่วยงานที่สนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการ
- โครงสร้างหน่วยงานประสานการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น



คำนิยามศัพท์

ผู้ร้อง หมายถึง ผู้ที่ร้องเรียน ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ขอความอนุเคราะห์ขอความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม

คำร้อง หมายถึง คำร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือคำร้องอื่นใดที่ผู้ร้องได้ทำขึ้นและเกี่ยวเนื่องกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความอนุเคราะห์ ขอความช่วยเหลือขอความเป็นธรรม

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในกระบวนการเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูลตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐

- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงาน และรวมถึงการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
- และหมายถึงคำร้องด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนราชการ บก.ทท. ผู้ที่มาใช้บริการจากสำนักงานพระธรรมนุญทหาร ประชาชนทั่วไปและหมายความรวมถึงผู้ร้องเรียนด้วย

ผู้มีส่วนได้เสียส่วนเสีย หมายถึง รัฐบาล กท. บก.ทท. ประชาชน ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมทั้งทางบวกและทางลบจากสำนักงานพระธรรมนุญทหาร

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์

โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานพระธรรมนูญทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย
เลขที่ ๑๒๗ อาคาร ๔ ชั้น ๘ ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสอง เขตหลักสี่ กทม. ๑๐๒๑๐



๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

หมายเลข ๐ ๒๕๗๒ ๖๓๒๗



๓. ร้องเรียนทางโทรสาร

หมายเลข ๐ ๒๕๗๕ ๖๓๒๗

๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานพระธรรมนูญทหาร

<http://oja.rtarf.mi.th>



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

☞ สำนักงานพระธรรมนูญทหาร รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้ร้องเรียนหรือจากหน่วยหน่วยงานอื่นๆ ชก.สธน.ทหาร รับเรื่องลงทะเบียน

ขั้นตอนที่ ๒

☞ ชก.สธน.ทหาร พิจารณาคำร้องและบันทึกเรื่อง เพื่อมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓

☞ บันทึกนำเรียน ผอ.สธน.ทหาร เพื่อรับทราบ แล้วแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔

☞ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๕

☞ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖

☞ รวบรวมผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่ตรวจสอบแล้วบันทึกผล

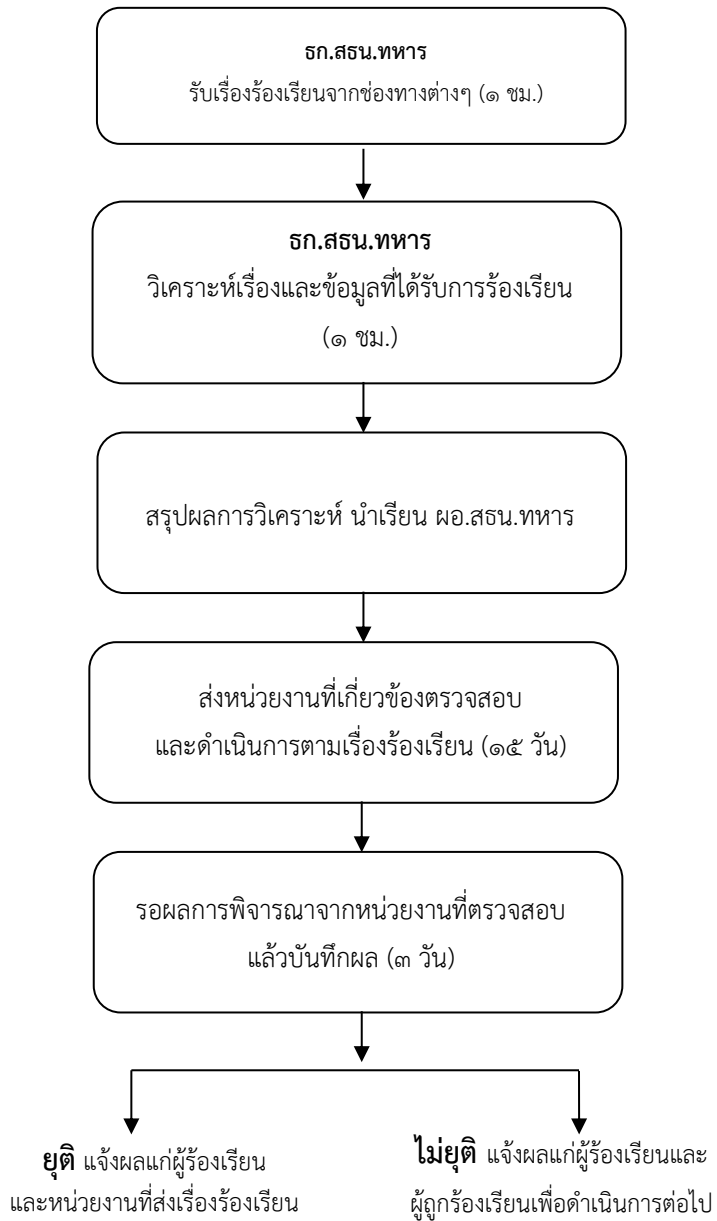
- ยุติ แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ไม่ยุติ แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการต่อไป

การติดตาม/การแจ้งผลและการรายงานผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป และรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา ภายใน ๗ วันทำการ

ผังกระบวนการ

-๕-



-๖-

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานพระธรรมนุญทหาร

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....แขวง.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเหตุ : สามารถใช้เป็นเอกสารในการร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานพระธรรมนุญทหารหรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานพระธรรมนุญทหาร



คำสั่งสำนักงานพระธรรมทูตทหาร
(เฉพาะ)

ที่ ๑๙ /๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมของ สอน.ทหาร

เพื่อให้การดำเนินการตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการใน บก.ทท. มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๔ “ระดับความสำเร็จของการดำเนินการด้านหลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความโปร่งใสและวัฒนธรรมคุณธรรมของส่วนราชการใน บก.ทท.” เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมของ สอน.ทหาร ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ผอ.สอน.ทหาร เป็น ประธานกรรมการ
 - ๑.๒ รอง ผอ.สอน.ทหาร เป็น รองประธานกรรมการ
 - ๑.๓ ผอ.กคค.สอน.ทหาร เป็น กรรมการ
 - ๑.๔ ผอ.กนธ.สอน.ทหาร เป็น กรรมการ
 - ๑.๕ ผอ.กฏก.สอน.ทหาร เป็น กรรมการ
 - ๑.๖ รอง ผอ.กคค.สอน.ทหาร เป็น กรรมการ
 - ๑.๗ รอง ผอ.กนธ.สอน.ทหาร เป็น กรรมการ
 - ๑.๘ รอง ผอ.กฏก.สอน.ทหาร เป็น กรรมการ
 - ๑.๙ นธ.น.น.คดีอาญา กคค.สอน.ทหาร เป็น กรรมการ
 - ๑.๑๐ นธ.น.น.คดีแพ่ง กคค.สอน.ทหาร เป็น กรรมการ
 - ๑.๑๑ นธ.น.น.สัญญา กนธ.สอน.ทหาร เป็น กรรมการ
 - ๑.๑๒ นธ.น.น.วินิจฉัย กนธ.สอน.ทหาร เป็น กรรมการ
 - ๑.๑๓ นธ.น.น.ตรวจร่างกฎหมาย กฏก.สอน.ทหาร เป็น กรรมการ
 - ๑.๑๔ นธ.น.น.กฎหมายระหว่างประเทศ กฏก.สอน.ทหาร เป็น กรรมการ
 - ๑.๑๕ นธก.สอน.ทหาร เป็น กรรมการ/เลขานุการ

/๒. คณะกรรมการ...

๒. คณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- ๒.๑ เสนอนโยบาย แผนเกี่ยวกับการบริหารงานและจัดทำแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ชัดปัญหาเรื่องร้องเรียนและเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน
 - ๒.๒ พิจารณา ถกแถลงเรื่อง ศึกษาข้อมูลและกำหนดวิธีการตรวจสอบความโปร่งใสในการบริหารงาน ลดการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน
 - ๒.๓ จัดให้มีคู่มือการร้องเรียนและจัดตั้งหน่วยงานประสานการร้องเรียนเรื่องข้อขัดข้องและเรื่องทั่วไป
 - ๒.๔ จัดให้มีคู่มือหรือประมวลจริยธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนและให้ความรู้ตามคู่มือหรือประมวลจริยธรรมตามความเหมาะสม
 - ๒.๕ รณรงค์ เผยแพร่และประชาสัมพันธ์การต่อต้านการทุจริต คุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมหลัก
 - ๒.๖ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย แผนเกี่ยวกับการบริหารงานและแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
 - ๒.๗ ให้ นชต.สอน.ทหาร ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานของคณะทำงานฯ เมื่อได้รับการร้องขอ
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๑

พล.ต. พงษ์เทพ
(พรทศ รัตนานนท์)
ผอ.สอน.ทหาร

ส่วนบังคับบัญชา สอน.ทหาร