

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ในสังกัด ทั้งในเรื่องของความบกพร่องในการปฏิบัติงานความล่าช้า ในการดำเนินการความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือให้บริการ

ข้อร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องได้รับและประสงค์จะให้ช่วยเหลือ เนื่องจากได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากข้าราชการเจ้าหน้าที่ในสังกัดละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนด ให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือไม่มีเหตุอันสมควร

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

- | | |
|--|------------------------------|
| ๑. ติดต่อด้วยตนเอง | (สำนักงานเลขาธิการกรม) |
| ๒. ทางไปรษณีย์ | (สำนักงานเลขาธิการกรม) |
| ๓. ทางอินเทอร์เน็ต | (สำนักงานเลขาธิการกรม) |
| - เว็บไซต์กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | |
| - ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล | |
| ๔. หนังสือผ่านหน่วยงาน | (สำนักงานเลขาธิการกรม) |
| ๕. ผู้รับฟังความคิดเห็น | (สำนักงานเลขาธิการกรม) |
| ๖. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๒-๖๓๗-๓๑๒๗-๘ | (สำนักงานเลขาธิการกรม) |
| ๗. สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ | (กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์) |
| ๘. ผู้บังคับบัญชา | (สำนักงานเลขาธิการกรม) |
| ๙. อื่น ๆ | (สำนักงานเลขาธิการกรม) |

แนวทางการดำเนินการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนต้องระบุ ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน พฤติการณ์การทุจริตหรือประพฤติมิชอบ และช่วงเวลาการกระทำความผิดนั้น

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ แล้วให้ดำเนินการตามขั้นตอน และรายละเอียดในการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การรับและลงทะเบียนหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์

ให้สำนักงานเลขาธิการกรมดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง สำหรับเรื่องที่ผ่านมาช่องทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (โดยต้องระบุข้อมูล ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง และเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์) และผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ถ้ามี) แจ้งให้สำนักงานเลขาธิการกรมทราบโดยเร็ว เพื่อจะได้รับและลงทะเบียนไว้ในระบบร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป

อนึ่ง การรับและลงทะเบียนหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ ไม่รวมถึงกรณีที่หน่วยงานภายนอก เช่น ปปช. ปปง. สตง. เป็นต้น รับเรื่องและได้ดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้นเสร็จสิ้นแล้ว พบว่ามีมูลความผิดและได้ส่งเรื่องให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยดำเนินการตามระเบียบราชการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๒ การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการตรวจสอบ

ให้สำนักงานเลขาธิการกรมดำเนินการวิเคราะห์ / นำเสนอ (ภายใน ๒ วันทำการ) ต่ออธิบดี เพื่อขอความเห็นชอบในหลักการ ดังนี้

- สำนัก / กอง / หน่วยงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้ทราบ

- มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรม หรือผู้ที่อธิบดีมอบหมายไปตรวจสอบ สอบสวนและสับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาลงแล้วรายงานผลให้ทราบ (แล้วแต่กรณี)

- แต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาลงแล้วรายงานผลให้ทราบ (แล้วแต่กรณี)

ขั้นตอนที่ ๓ การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ

- สำนัก / กอง / หน่วยงาน ผู้ตรวจราชการกรม หรือผู้ที่อธิบดีมอบหมาย หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้ง (แล้วแต่กรณี) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติแล้วรายงานผลการดำเนินการให้อธิบดีทราบ หรือพิจารณาสั่งการ และยุติเรื่อง ตลอดจนแจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานภายนอกที่ส่งเรื่องให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยดำเนินการทราบโดยตรง รวมทั้งสำเนาเรื่องให้สำนักงานเลขาธิการกรมเพื่อจำหน่ายเรื่องที่ยุติแล้วออกจากระบบ

- ให้ดำเนินการต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการได้ทันภายในกำหนดระยะเวลา ๓๐ วันทำการ ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายทำเรื่องขออนุมัติขยายระยะเวลาต่ออธิบดี พร้อมระบุเหตุผลความจำเป็นได้อีกไม่เกิน ๓๐ วันทำการ และสำเนาเรื่องให้สำนักงานเลขาธิการกรมทราบ

- สำหรับการเสนอขอความเห็นชอบต่ออธิบดีเพื่อยุติเรื่องมีแนวทางที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ดังนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๒. เรื่องดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการแล้ว) และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบหน่วยงานที่รับดูแลเรื่องต่อ
๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว
๗. กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประมวลข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

ขั้นตอนที่ ๔ การติดตามผลการดำเนินการ

- เมื่อหน่วยงานตามขั้นตอนที่ ๓ ดำเนินการต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดยังไม่ได้รับรายงานผลดำเนินการ สำนักงานเลขาธิการกรม จะมีการแจ้งเตือนเป็นระยะๆ ดังนี้
 - เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วันทำการ
 - เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับการเตือน ครั้งที่ ๑
 - เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับการเตือน ครั้งที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๕ การจำหน่ายเรื่องออกจากระบบ

เมื่อสำนักงานเลขาธิการกรมได้รับแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติตามข้อ ๓ แล้ว สำนักงานเลขาธิการกรมจะจำหน่ายเรื่องที่ยุติแล้วดังกล่าวออกจากระบบการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์

.....

สำนักงานเลขาธิการกรม
ส่วนช่วยอำนวยความสะดวก
โทร. ๐ ๒๖๓๗ ๓๑๒๗-๙

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

