ลักษณะงานด้านข้อร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียน เป็นการปฏิบัติงานที่ความเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ และแสวงหาข้อเท็จจริง อันเป็นกระบวนการเริ่มต้นของการสืบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนการสอบสวนเพื่อการดำเนินการทางวินัยหรือการสอบสวนความรับผิดทางละเมิด อันเป็นการวิเคราะห์ วิจัย ศึกษาตลอดจนการพิสูจน์เพื่อให้ได้มา ซึ่งแนวทางตลอดจนมาตรการที่จะเป็นการป้องกันและส่งเสริมให้บุคลากรมีวินัยและปฏิบัติตามจรรยาบรรณ งานพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับการกล่าวหาบุคคลว่ามีการกระทำผิดวินัยในทางใดทางหนึ่ง

○ ร้องเรียน หมายถึง การที่บุคคลมีการเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันมีเหตุเนื่องจากการได้รับความเดือดร้อน การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนการไม่ได้รับความเป็นธรรม

○ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจะแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะคือ

1. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเทศ อันเป็นการร้องเรียนกล่าวโทษที่ปราศจากข้อมูลหลักฐาน ซึ่งมีเพียงพอที่จะทำให้พิจารณาได้ว่ามีมูลเชื่อถือได้เพียงพอต่อการที่จะกำหนดประเด็นในการแสวงหาข้อเท็จจริงหรือไม่

2. เรื่องร้องเรียนทั่วไป อันเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการของหน่วยงาน ซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวนั้นจะเป็นการพิจารณาในชั้นต้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริงตลอดจนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

3. การร้องเรียนเรื่องสำคัญอันเป็นการที่ประชาชนหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนั้นได้มีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่างๆอันเป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นข้อร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงยังไม่แน่นอน หากแต่จะต้องมีการตรวจสอบเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงอันเป็นที่ยุติหน่วยงานจึงต้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นและชี้แจงต่อหน่วยงานเพื่อผู้เกี่ยวข้องภายในกำหนดระยะเวลา

การดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับคำร้องเรียนที่เป็นหนังสือหน่วยงานจะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานด้วยตนเองหรือส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยส่งถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานที่เป็นหน่วยงานของผู้ถูกร้องเรียนหรือหน่วยงานภายนอกที่มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียน

2. เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องดำเนินการ ดังนี้

1) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารประกอบข้อร้องเรียนโดยละเอียด

2) สรุปประเด็นการร้องเรียน ทั้งข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย ตลอดจนบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเบื้องต้นอย่างย่อ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณา

3) เมื่อผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานได้รับทราบเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามข้อ 2) แล้วนั้นจะต้องดำเนินการสั่งการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเช่นผู้อำนวยการส่วนคณบดีผู้อำนวยการสำนักหัวหน้าฝ่าย หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือคณะบุคคล ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบหรือสอบสวน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงอันเป็นที่ยุติ และอาจแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ก็ได้

4) การดำเนินการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงนั้น ในกรณีที่ดำเนินการเป็นรูปแบบของคณะกรรมการ คณะกรรมการจะต้องดำเนินการภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องและเป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ หาไม่สามารถที่จะดำเนินการภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดได้จะต้องดำเนินการขอขยายระยะเวลาสอบสวนข้อเท็จจริงและจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้จะต้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อให้ได้มาซึ่งรายงานผลหรือข้อสรุปและรายงานผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าส่วนราชการเพื่อให้รับทราบและพิจารณาสั่งการ และหรือพิจารณายุติเรื่อง สำหรับเรื่องที่ยุติแล้วจะต้องดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หากในกรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าวนั้นได้พิจารณาแล้วมีความเห็นว่ามีประเด็นที่จะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงและดำเนินการทางวินัยหรือการดำเนินการอันเกี่ยวข้องกับความรับผิดทางละเมิด จะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการเรื่องดังกล่าวตามข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป จนได้มาซึ่งข้อยุติว่าการกระทำดังกล่าวนั้นเป็นการกระทำความผิดฐานใดกฎหมายใดหรือเป็นการกระทำความผิดที่ผิดจรรยาบรรณใด

5) ในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนตามข้อ 1 – 4. ต้องประทับตราลับในเอกสาร และดำเนินการทุกๆ ขั้นตอนให้เป็นไปตามการกำหนดชั้นความลับและก่อให้เกิดการตรวจสอบในทางลับ

6) ในกรณีที่จะต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไปนั้น จะต้องดำเนินการภายในกรอบระยะเวลาที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ และจะต้องดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องทุกขั้นตอน จนเสร็จสิ้นกระบวนการในชั้นชี้แจงข้อเท็จจริงและจัดส่งเอกสารพยานหลักฐาน

7) ในกรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาข้อร้องเรียนได้แจ้งผลหรือชี้มูลความผิดให้หน่วยงานรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ หน่วยงานจะต้องดำเนินการตามข้อสั่งการของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดและประวิงเวลาในการดำเนินการเพื่อให้เกิดการบังคับใช้กฎหมายอย่างถูกต้องและเป็นธรรม