



ประกาศกลุ่มตรวจสอบภายใน  
เรื่อง ระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ด้วยกลุ่มตรวจสอบภายใน ได้จัดวางระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของกรมการพัฒนาชุมชน ตามโครงการ “พัฒนาชุมชนใสสะอาด” มุ่งหมายที่จะส่งเสริมให้หน่วยงานในสังกัดมีการบริหารจัดการเป็นไปตามหลักความโปร่งใส เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการสอดคล้องกับประมวลจริยธรรมข้าราชการและจรรยาข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงขอใช้ประกาศฉบับนี้ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. เจือนไขหรือหลักเกณฑ์สำคัญในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดกลุ่มตรวจสอบภายใน ว่ามีพฤติกรรมปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์ที่มิควรได้ อันเป็นการกระทำความผิดวินัยข้าราชการฐานทุจริตตามมาตรา ๘๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๑.๒ เรื่องร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน ว่ามีพฤติกรรมปฏิบัติตนฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด ๖ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัยแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ อันถือเป็นการประพฤติมิชอบ นอกเหนือความผิดฐานทุจริต

๑.๓ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ถูกกล่าวหาหรือร้องเรียนได้

๑.๔ การดำเนินงานอยู่ภายใต้ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

๒. การจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๒ ระบบ คือ

๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.๒ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๓. การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๓) ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนไว้และ

นำเสนอเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ ไม่  
มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน  
๖๐ วันทำการ

๖) รายงานผลการดำเนินงาน/ความคืบหน้าต่อผู้บังคับบัญชาทราบเป็นรายเดือน

### ๓.๒ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๑) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนดหรือเขียนเป็นหนังสือร้องเรียน

๒) เรื่องร้องเรียนที่ส่งไปรษณีย์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

๓) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องให้ความชัดเจนพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของ  
เรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๔) หากเป็นการร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนสามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือ  
เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับไปได้

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว นำเสนอเพื่อ  
พิจารณาเรื่องร้องเรียน

๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ  
สืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก  
ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ  
ภายใน ๖๐ วันทำการ

๗) รายงานผลการดำเนินงาน/ความคืบหน้าต่อผู้บังคับบัญชาเป็นรายเดือน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๕

(นางสาวเปรมจันทร์ รัตนสุวรรณศิริ)

ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน