



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านกำลังพล ศสส.ทร. (โทร. ๕๘๕๑๒)

ที่ กพ...๙๗/๒๕๖๐

วันที่ ๒๕ พ.ย. ๖๐

เรื่อง...ขออนุมัติใช้คู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทุจริต ศสส.ทร.

เรียน รอง เสธ.ทร.(สายงานยุทธการ)/ผู้จัดการ ศสส.ทร.

๑. ศสส.ทร. ขออนุมัติคู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทุจริต ศสส.ทร. เพื่อเป็นแนวทาง  
มาตรการ การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทุจริต ทร. รายละเอียดตามที่แนบ

๒. ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านกำลังพล ศสส.ทร. ขอเรียนประกอบการพิจารณา ดังนี้

๒.๑ ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย ปี พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๖๑ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑  
พัฒนา งานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ  
ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุก  
ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง และพัฒนาระบบ  
การจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

๒.๒ กรอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ทร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐  
ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ในองค์ประกอบการประเมินที่ ๔ ประสิทธิภาพ  
ในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงาน งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และ  
การให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ (Innovation Based) ตัวชี้วัดที่ ๖ การจัดการข้อร้องเรียนหรือ  
เรื่องราวร้องทุกข์ ตามกรอบคำรับรอง ฯ ของสำนักงาน กพร. หากส่วนราชการใดมีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
จะต้องดำเนินการในตัวชี้วัดนี้ รายละเอียดตามบันทึก สพร.กท. ที่ กท ๐๒๒๔/๖๐๙ ลง ๒๖ ธ.ค.๕๙  
(สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑) โดยมี ศสส.ทร.เป็นหน่วยรับผิดชอบหลัก การวัดประเมินผลการดำเนินการตามแผนงาน  
เป็นแบบ Milestone มีขั้นตอนเกณฑ์การวัด ดังนี้

๒.๒.๑ มีการอบรมและสร้างความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน  
ร้องทุกข์ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๒ มีการศึกษาปัญหาและทบทวนขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
ของ ทร.

๒.๒.๓ มีการเสนอขออนุมัติแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อยึดถือเป็น  
แนวทางการปฏิบัติต่อไป

๒.๒.๔ มีการสื่อสารแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของ ทร. ให้กำลังพล  
ทร. ทราบทั่วกัน

๒.๒.๕ มีการสำรวจการรับรู้ความเข้าใจแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
ของ ทร.

๒.๓ ตามขั้นตอน ...

๒.๓ ตามขั้นตอนเกณฑ์การวัด ข้อ ๒.๒ ศสส.ทร.ได้ดำเนินการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การปรับปรุงระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทร. รายละเอียดตามบันทึก สปช.ทร. ที่ กท ๐๕๐๙/๘๗๒ ลง ๑๖ มิ.ย.๖๐ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒) และจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำระบบ/คู่มือการปฏิบัติงาน การร้องเรียนร้องทุกข์ รายละเอียดตามข่าว ฝ่ายนโยบายและแผน ศสส.ทร. ที่ ๕๓/๐๖/๖๐ มว.๒๒๐๙๓๐ มิ.ย.๖๐ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ทบทวนแนวทางพัฒนาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทร. และหาแนวทาง มาตรการ การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ทร. หาแนวทางการสื่อสารให้กำลังพล และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบถึงแนวทาง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ทร. ทั้งนี้ ศสส.ทร.ได้จัดทำคู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทุจริต ศสส.ทร. เรียบร้อยแล้ว เพื่อกำหนดเป็นแนวทาง มาตรการ การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทร.

๒.๔ ผู้อำนวยการ ศสส.ทร. ได้ให้อำนาจ การกำหนดระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติงาน ของหน่วยใน ศสส.ทร. แก่ ผู้จัดการ ศสส.ทร. รายละเอียดตามคำสั่ง ศสส.ทร. (เฉพาะ) ที่ ๗๕๖/๒๕๕๗ ลง ๔ พ.ย.๕๗ ลำดับที่ ๖ ข้อ ๖.๓.๑ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๔)

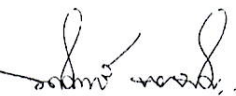
๓. ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านกำลังพล ศสส.ทร. พิจารณาแล้วเห็นว่า คู่มือการร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องทุจริต ศสส.ทร. ได้จัดทำขึ้นโดยมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย ๒๕๕๖ - ๒๕๖๑ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน กำหนดให้ ส่วนราชการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน พร้อมทั้ง ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อย่างจริงจัง และสามารถรองรับการประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ทร. ตามมาตรการปรับปรุง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ในตัวชี้วัดที่ ๖ ประเด็นการประเมิน การจัดการข้อร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์ตลอดจน นขต.ทร. หน่วยเฉพาะกิจ ทร. และฝ่ายต่าง ๆ ใน ศสส.ทร. ได้ร่วมกันพิจารณาความเหมาะสมอย่างรอบคอบแล้ว จึงเห็นควรอนุมัติคู่มือการร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องทุจริต ศสส.ทร. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ทร. ต่อไป

๔. เห็นควร

๔.๑ อนุมัติใช้คู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทุจริต ศสส.ทร.

๔.๒ ให้ ศสส.ทร. ประสาน สป.ทร. ในการจัดทำคู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทุจริต ศสส.ทร. เพื่อแจกจ่ายให้ นขต.ทร. และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทร. ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุมัติตามข้อ ๔

น.อ. 

ผอ.กปค.สบพ.ทพ.ทร.

หน.ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านกำลังพล ศสส.ทร.

เรียน ผู้จัดการ ศสส.ทร.

ฝ่ายเลขานุการ ศสส.ทร. พิจารณาแล้วว่าคุณมีการร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทุจริต ศสส.ทร. จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ ทั้งนี้ ได้ผ่านการสัมมนาระดมความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องจากส่วนต่าง ๆ แล้วและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นับว่ามีความเหมาะสม จึงเห็นควรอนุมัติให้ใช้คู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทุจริต ศสส.ทร. ตามที่ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านกำลังพล ศสส.ทร. เสนอในข้อ ๔ ทั้งนี้ การอนุมัติให้ใช้คู่มือดังกล่าวฯ อยู่ในอำนาจของ ผู้จัดการ ศสส.ทร.

น.อ.



รอง ผอ.สบพ.กพ.ทร.

เลขานุการ ศสส.ทร.

๖๗ พ.ย.๖๐

- อนุมัติ

พล.ร.ท.



รอง เสธ.ทร.

ผู้จัดการ ศสส.ทร.

๗๐ พ.ย.๖๐



คู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทุจริต  
ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ

---



## คำนำ

คู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทุจริต ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง บุคลากรของกองทัพเรือ หน่วยงานภาคเอกชน กลุ่มบุคคล ตลอดจนประชาชนทั่วไป ได้ทราบถึงขั้นตอน กระบวนการที่ชัดเจนในการบริหารจัดการกับ เรื่องร้องเรียน การทุจริตใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ โดยการร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ (สสท.ทร.) ซึ่งคู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทุจริตดังกล่าว ได้ผ่านกระบวนการพิจารณา กลั่นกรองและปรับปรุง ให้มีความเหมาะสม เพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงาน ในการตอบสนอง เรื่องร้องเรียนการทุจริตใช้อำนาจหน้าที่ โดยมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง อีกทั้ง จะสนับสนุนให้บรรลุมิติสัมพันธ์ ภารกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ของกองทัพเรือ ในการพัฒนากองทัพเรือให้เป็นองค์กร ชีตสมรรถนะสูง มีการกำกับดูแลองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เป็นที่ยอมรับและนับถือในเรื่องความโปร่งใส ความซื่อสัตย์สุจริต และมีคุณธรรม ภายใต้ความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ

# สารบัญ

คำนำ

ก

สารบัญ

ข

บทที่ ๑ บทนำ

๑

๑.๑ หลักการและเหตุผล

๑

๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑

๑.๓ ขอบเขตช่องทางการร้องเรียน

๑

๑.๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๒

๑.๕ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๒

๑.๖ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๓

๑.๗ คำจำกัดความ

๓

๑.๘ สถานที่ตั้ง

๔

บทที่ ๒ บทบาทและหน้าที่

๕

๒.๑ บทนำ

๕

๒.๒ โครงสร้างศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ

๖

๒.๓ หน้าที่

๖

บทที่ ๓ ยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรกองทัพเรือ

๗

๓.๑ สายงานหนังสือ

๗

๓.๒ การคัดกรองเรื่องร้องเรียน

๗

๓.๓ การดำเนินการของฝ่ายต่าง ๆ

๗

๓.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑๐

๓.๕ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการพิจารณาสั่งการ

๑๐

๓.๖ การตอบเรื่องร้องเรียน

๑๐

๓.๗ ขั้นตอนสายงานการเสนอหนังสือทั่วไป (ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

๑๐

บทที่ ๔ สรุปกระบวนการและแนวทางการปฏิบัติ

๑๑

สรุปแผนผังกระบวนการทำของระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Work Flow)

๑๑

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

การจัดการข้อร้องเรียนของกองทัพเรือ จำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๑) ได้รับทราบและ เข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (๒) บุคคลย่อม มีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณา และ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการ มีขั้นตอนปฏิบัติงานไม่เกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

กองทัพเรือได้จัดตั้ง “ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ” ขึ้นเพื่อรับผิดชอบ การบริหารงาน การสร้างราชการใสสะอาด ให้บรรลุผลตามนโยบายรัฐบาล เพื่อให้การปฏิบัติตามมติ คณะรัฐมนตรี เมื่อ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๓ เรื่อง แผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างจริงจัง และเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน จึงกำหนดแผนกลยุทธ์ “กองทัพเรือใสสะอาด” ขึ้นสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

### ๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑.๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการ รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของกองทัพเรือ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทัพเรือ ทราบกระบวนการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๑.๓ ขอบเขตช่องทางการร้องเรียน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน กองทัพเรือ

๑. มาด้วยตนเอง ที่สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ

๒. Internet [WWW.navy.mi.th/roongtook](http://WWW.navy.mi.th/roongtook)

๓. โทรศัพท์ โทร. ๐ ๒๔๗๕ ๔๗๘๔

๔. จดหมาย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ พระราชวังเดิม

ถนนวังเดิม แขวงวัดอรุณ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐



#### ๑.๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

##### ๑.๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่า ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของกรมได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๔.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๑.๔.๓ การใช้บริการร้องเรียนของกองทัพเรือ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๑.๔.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานภายในกองทัพเรือ

๑.๔.๕ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กองทัพเรือช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกองทัพเรือโดยตรง

๑.๔.๖ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน และข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑.๔.๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

##### ๑.๔.๗ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑.๔.๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) และสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

#### ๑.๕ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน นั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณา นั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย



- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือนร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

**๑.๖ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน**

- ๑.๗.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ มาตรา ๔๑
- ๑.๗.๒ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๑๔,๑๕ และ ๒๕
- ๑.๗.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘ ข้อ ๘,๙ และ ๑๒ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
- ๑.๗.๔ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗,๓๘,๓๙,๔๑ และ ๔๒
- ๑.๗.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
- ๑.๗.๖ พระราชบัญญัติวินัยทหาร พ.ศ.๒๕๗๖

**๑.๗ คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใด

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

๑. ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

๒. ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับกองทัพเรือ

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองทัพเรือผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์
- เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๕ ประเภท
- การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
  - การกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
  - ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
  - ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
  - การกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
- การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

#### ๑.๘ สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ พระราชวังเดิม ถนนวังเดิม แขวงวัดอรุณ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

-----

## บทที่ ๒

### บทบาทและหน้าที่

#### ๒.๑ ความเป็นมา

ปัจจุบัน กองทัพอากาศได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๑) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (๒) บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณา กระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของกองทัพอากาศนั้น เมื่อได้รับเรื่องราวร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศ เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียน อิเล็กทรอนิกส์และศูนย์จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่องเพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว ตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้ง ตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๘๐ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องราวร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศ และทางอีเมล) และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศจะได้นำผลการดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการ

กระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้นทั้งนี้ กองทัพอากาศได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผล ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกองทัพอากาศ และหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบ หรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้น ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องราวร้องเรียนด้วยว่า มีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยานต่าง ๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้น การร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้ กองทัพอากาศได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบจนได้ข้อยุติ โดยศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพอากาศ เมื่อได้รับเรื่องคัดกรองด้านการทุจริตในหน้าที่ จะเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศ เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียน อิเล็กทรอนิกส์ของกองทัพอากาศ และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาตรวจสอบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ โดยผ่านทางเว็บไซต์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน





ผจก.ศสส.ทร. /รอง เสธ.ทร. (สายงานยุทธการ) มีหน้าที่รับผิดชอบบริหารงานภายใน ศสส.ทร.ให้เป็นไปตามนโยบาย มาตรการ คำสั่ง และแผนปฏิบัติการที่ ผอ.ศสส.ทร.กำหนด โดยมีอำนาจดังนี้

- กำหนดระเบียบและแนวทางปฏิบัติภายใน ศสส.ทร.
- แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายใน ศสส.ทร.ได้ตามความจำเป็น
- สั่งการให้หน่วยใน ทร.ดำเนินการตามนโยบายฯ ที่ ผอ.ศสส.ทร.กำหนด
- มีหนังสือตอบโต้กับส่วนราชการนอก ทร. ในเรื่องเกี่ยวกับการให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกำกับองค์กรที่ดี การป้องกันและปราบปรามการทุจริตกองทัพเรือ รวมทั้งตอบข้อหาหรือ

#### ๒.๓.๒ หน้าที่ของหน่วยงานใน ศสส.ทร.

##### ฝ่ายเลขานุการ มีหน้าที่

- อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินงานภายใน ศสส.ทร.
- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำลังพล การธุรการ การสารบรรณ และการประชาสัมพันธ์ของ ศสส.ทร.
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยใน ทร. ส่วนราชการนอกกองทัพเรือ องค์กรที่กฎหมายกำหนดให้มีหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ และองค์กรเอกชนในเรื่องเกี่ยวข้องกับการกำกับองค์กรที่ดี และการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- เสนอ ผจก.ศสส.ทร.แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายเลขานุการ
- รอง ผอ.สบพ.กพ.ทร. เป็น เลขานุการ

##### ฝ่ายนโยบายและแผน มีหน้าที่

- จัดทำนโยบาย มาตรการ และแผนงานการกำกับดูแลองค์กรที่ดี รวมทั้งการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตของกองทัพเรือ

- กำกับดูแล ควบคุม ติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย มาตรการ และแผนงาน การกำกับดูแลองค์กรที่ดี การป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกองทัพเรือของหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ และหน่วยเฉพาะกิจกองทัพเรือ

- วิเคราะห์ ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบาย มาตรการ และแผนงาน การกำกับดูแลองค์กรที่ดี การป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกองทัพเรือ หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือและหน่วยเฉพาะกิจกองทัพเรือ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาของนโยบายฯ หรือสิ้นปีงบประมาณ

- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- เสนอ ผู้จัดการ ศสส.ทร.แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายนโยบายและแผนฯ
- ผอ.กพท.ศสส.ทร. เป็น หัวหน้าฝ่ายฯ

##### ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติกำลังพล มีหน้าที่

- จัดทำแนวทาง มาตรการ หรือระเบียบปฏิบัติในการตรวจเรื่องร้องเรียนกำลังพลของกองทัพเรือ หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องสายงานกำลังพล เสนอให้ ผู้จัดการ ศสส.ทร.พิจารณาสั่งการให้หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือปฏิบัติ

- กำกับดูแล เร่งรัด และติดตามการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ และหน่วยเฉพาะกิจกองทัพเรือ ให้เป็นไปตามกำหนด

- ตรวจสอบ วิเคราะห์ และจัดทำข้อพิจารณาประกอบการเสนอผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนกำลังพลกองทัพเรือ ให้ ผู้จัดการ ศสส.ทร.พิจารณาสั่งการ
- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย



- เสนอ ผู้จัดการ ศสส.ท.แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายฯ ตามความเหมาะสม
- ผอ.กปค.สบพ.กพ.ท. เป็น หน.ฝ่ายฯ

ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการจัดหา มีหน้าที่

- จัดทำแนวทาง มาตรการ หรือระเบียบปฏิบัติในการตรวจเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุ เสนอให้ ผู้จัดการ ศสส.ท.พิจารณาสั่งการให้หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ ถือปฏิบัติ
- กำกับดูแล เร่งรัด และติดตามการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ และหน่วยเฉพาะกิจ กองทัพเรือ ให้เป็นไปตามกำหนด
- ตรวจสอบ วิเคราะห์ และจัดทำข้อพิจารณาประกอบการเสนอผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุให้ ผู้จัดการ ศสส.ท. พิจารณาสั่งการ
- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- เสนอ ผู้จัดการ ศสส.ท.แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายฯ ตามความเหมาะสม
- ผอ.กนบ.สนผ.กบ.ท. เป็น หัวหน้าฝ่ายฯ

ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการเงิน มีหน้าที่

- จัดทำแนวทาง มาตรการ หรือระเบียบปฏิบัติในการตรวจเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ด้านการเงิน เสนอให้ ผู้จัดการ ศสส.ท.พิจารณาสั่งการให้หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ ถือปฏิบัติ
- กำกับดูแล เร่งรัด และติดตามการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ และหน่วยเฉพาะกิจ กองทัพเรือ ให้เป็นไปตามกำหนด
- ตรวจสอบ วิเคราะห์ และจัดทำข้อพิจารณาประกอบการเสนอผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้านการเงินให้ ผู้จัดการ ศสส.ท.พิจารณาสั่งการ
- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- เสนอ ผู้จัดการ ศสส.ท.แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายฯ ตามความเหมาะสม
- ผอ.กวก.กง.ท. เป็น หัวหน้าฝ่ายฯ

ฝ่ายสนับสนุน มีหน้าที่

- สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยในสังกัด ศสส.ท.เกี่ยวกับการให้ข้อคิดเห็นทางด้านกฎหมาย การตรวจสอบภายใน และการบัญชี
- รวบรวมสถิติ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามที่หน่วยใน ศสส.ท.ร้องขอ
- ปรับปรุง พัฒนา และซ่อมบำรุงระบบสื่อสารและสารสนเทศของ ศสส.ท. ให้สามารถรองรับกระบวนการงาน ศสส.ท.กำหนด
- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- เสนอ ผู้จัดการ ศสส.ท.แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายฯ ตามความเหมาะสม
- ผอ.กนธ.สธ.ท. เป็น หัวหน้าฝ่ายฯ

**หมายเหตุ** ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านกำลังพล ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการจัดหา และฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการเงิน มีอำนาจเรียกข้าราชการ ทหาร ลูกจ้างและพนักงานราชการ มาชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้จัดส่งเอกสารได้ตามความจำเป็น

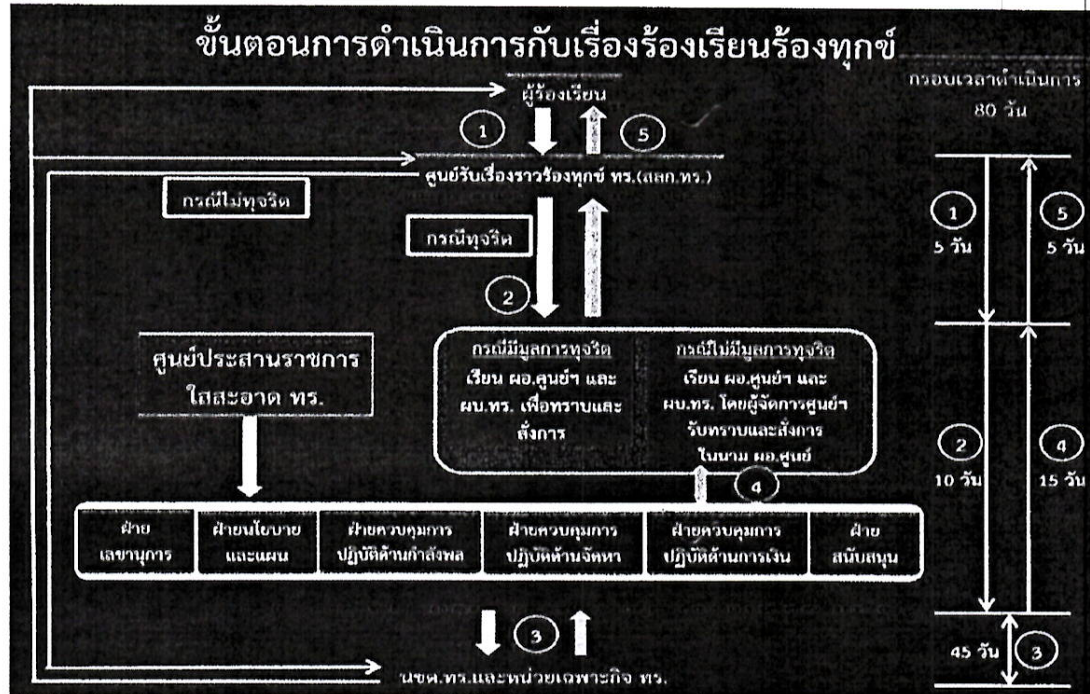
นชต.ท.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกตามที่ ศสส.ท.จะร้องขอ



## บทที่ ๓

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๓.๑ สายงานหนังสือ



#### ๓.๒ การคัดกรองเรื่องร้องเรียน

##### กรณีเรื่องการทุจริต

เสนอให้ ศสส.ทร. ดำเนินการ หากเรื่องไม่ได้ผ่าน ศปท.กท. ให้รายงานให้ ศปท.กท. ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง กรณีเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริต

เสนอให้ หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ/หน่วยเฉพาะกิจกองทัพเรือ ดำเนินการ ตามสายงานปกติ เพื่อพิจารณาตรวจสอบ กรณีเรื่องร้องเรียน หัวหน้าหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ

เสนอ ผู้จัดการ ศสส.ทร. เพื่อนำเรียน ผู้อำนวยการ ศสส.ทร. พิจารณาสั่งการเฉพาะกรณี

#### ๓.๓ การดำเนินการของฝ่ายต่าง ๆ

##### ฝ่ายเลขานุการ ฯ

๑) ตรวจสอบความมีตัวตนและสังกัดของผู้ถูกร้อง และข้อมูลเบื้องต้น

๒) กรณีข้อมูลเพียงพอ ส่งเรื่องฯ ให้ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านต่าง ๆ

๓) กรณีข้อมูลไม่ถูกต้อง เสนอ ผู้จัดการ ศสส.ทร. สั่งการให้ยุติ

ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านต่าง ๆ

- ๑) สรุปประเด็นการร้องเรียน และกำหนดขอบเขตข้อเท็จจริง
- ๒) เรื่องให้ หน่วยขึ้นตรงกองทัพอเรือ/หน่วยเฉพาะกิจกองทัพอเรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลให้ ศสส.ทร. พร้อมทั้ง แจ้งฝ่ายเลขานุการ ฯ เพื่อทราบ และรวบรวมเป็นสถิติข้อมูลต่อไป
- ๓) ควบคุมติดตามเรื่องให้เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด

๓.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- ๑) ให้ หน่วยขึ้นตรงกองทัพอเรือ/หน่วยเฉพาะกิจกองทัพอเรือ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง แล้วจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมข้อพิจารณาเสนอให้ ศสส.ทร.
- ๒) ดำเนินการให้แล้วเสร็จใน ๓๐ วัน หากมีเหตุจำเป็นให้ขยายเวลาได้อีก ๑๕ วัน โดยให้เสนอเหตุผลความจำเป็นให้ ศสส.ทร.

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริต

ให้ นชต.ทร./หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง แล้วแจ้งผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง และ สำเนาให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอเรือ และ ศสส.ทร.ทราบ

๓.๕ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และ การพิจารณาสั่งการ

พิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและลงความเห็นว่ามีมูลความผิดตามข้อร้องเรียนหรือไม่ ประสานข้อคิดเห็นด้านกฎหมายกับฝ่ายสนับสนุน (สสน.ทร.) ได้ แล้วจัดทำรายงานพร้อมข้อเสนอแนะเสนอผู้บังคับบัญชาของ ศสส.ทร.แบ่งเป็น ๒ กรณี คือ

- ๑) กรณีที่มีมูลการทุจริต เสนอให้ ผู้อำนวยการ ศสส.ทร. รับทราบและสั่งการ
- ๒) กรณีที่ไม่มีมูลการทุจริต เสนอให้ ผู้จัดการ ศสส.ทร.รับทราบและสั่งการ โดยการรับคำสั่ง ผู้อำนวยการ ศสส.ทร.

๓.๖ การตอบเรื่องร้องเรียน

กรณีร้องเรียนผ่าน ศปท.กท. ซึ่งเสนอเรื่องผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร.

- ให้ สลก.ทร. มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ

กรณีให้ผู้ร้องได้เสนอให้ ทร. ดำเนินการโดยตรง

- ให้ สลก.ทร. รายงานผลให้ ศปท.กท. ภายใน ๑๕ วัน เมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินการ

๓.๗ ขั้นตอนสายงานการเสนอหนังสือทั่วไป (ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

การคัดกรองหนังสือ

- ๑) ฝ่ายเลขานุการฯ คัดกรองหนังสือ เสนอฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ๒) กรณีหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือที่เกี่ยวข้อง ให้ เสนอ ฝ่ายนโยบายและแผนฯ ดำเนินการ
- ๓) กรณีหนังสือเกี่ยวกับฝ่ายอื่น ๆ ให้เสนอฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตามความเหมาะสมต่อไป

การพิจารณาดำเนินการ

- ๑) ฝ่ายต่าง ๆ พิจารณาดำเนินการให้เรียบร้อย ตามกรอบเวลาที่กำหนด
- ๒) หากเป็นเรื่องที่ต้องแจ้งผลการดำเนินการให้กับเจ้าของเรื่อง หรือส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้เสนอ ผู้จัดการ ศสส.ทร. ลงนาม ตามอำนาจ หน้าที่

๓) แล้วเสนอต้นเรื่องหรือส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป และ สำเนาเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จให้ ฝ่ายเลขานุการ ฯ เพื่อทราบผลการดำเนินการและรวบรวมเป็นสถิติข้อมูลต่อไป

๔) ฝ่ายต่าง ๆ สามารถขอรับการสนับสนุนข้อมูลหรือสิ่งต่าง ๆ เพิ่มเติมได้จาก นขต.ทร. และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.



## บทที่ ๔

### สรุปกระบวนการและแนวทางการปฏิบัติ

สรุปแผนผังกระบวนการทำของระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Work Flow)

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	รายละเอียด/หน่วยรับผิดชอบ
๑.	<p style="text-align: center;">เริ่มต้น</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">๑. สน.ผบ.ทร./ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร./ ศสส.ทร. เสนอรายงาน</p>		๑. สำนักงานผู้บัญชาการทหารเรือ/ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ/ ศูนย์ประสานราชการใส่สะอาด กองทัพเรือ (ศสส.ทร.) เสนอเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อขอให้ ตรวจสอบข้อเท็จจริง (ฝ่ายเลขานุการ ศสส.ทร.เป็นหน่วยรับผิดชอบ)
๒.	<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">๒. ฝ่ายเลขานุการ ศสส.ทร. เสนอฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง เสนอ นขต.ทร. ต้นสังกัด เพื่อขอให้ตรวจสอบ</p>	๑๐ วัน	๒. ฝ่ายเลขานุการ ศสส.ทร. มีบันทึกเสนอ หน่วยที่เกี่ยวข้องเพื่อขอให้ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง (กปค.สบพ.กพ.ทร. เป็นหน่วย รับผิดชอบ)
๓.	<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">๓. หน่วยรายงานผลการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">ก๑</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">ก๒</p>	๓๐ วัน ขยายได้เป็น ๔๕ วัน	๓. หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ ต้นสังกัด รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ ฝ่ายเลขานุการ ศสส.ทร ทราบ

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	รายละเอียด/หน่วยรับผิดชอบ
<p>๔.</p> <p>๕.</p> <p>๖.</p>	<pre> graph TD     Start([ก๑]) --&gt; D{๕. ฝ่ายต่าง ๆ ใน ศสส.ทร. ที่รับผิดชอบเรื่อง เสนอ สธน.ทร. ร่วมพิจารณา}     D -- NO --&gt; S4[๔. เสนอ สธน.ทร. ร่วมพิจารณา]     S4 --&gt; D     D -- YES --&gt; S6[๖. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. มีหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วย]     S6 --&gt; End([สิ้นสุด])             </pre>	<p>๑๕ วัน</p> <p>๕ วัน</p>	<p>๔. ฝ่ายต่าง ๆ ใน ศสส.ทร. ที่รับผิดชอบเรื่อง เสนอ สธน.ทร. ร่วมพิจารณา</p> <p>๕. ฝ่ายต่าง ๆ ใน ศสส.ทร. ที่รับผิดชอบรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กองทัพเรือ/ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ/ศูนย์ประสานราชการใต้อาเภอกองทัพเรือ (ศสส.ทร.) ทราบกรณีเรื่องร้องเรียนจาก สำนักงานผู้บัญชาการทหารเรือ และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือให้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือมีหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กบค.สบพ.ภพ.ทร. เป็นหน่วยรับผิดชอบ)</p> <p>๖. ทร./ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือมีหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยร้องเรียน/ผู้ร้องเรียน ทราบ</p>