



คู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์ กองทัพเรือ

ผู้จัดทำ
ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยใช้อำนาจหน้าที่ โดยมีขอบ) ของกองทัพเรือ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกองทัพเรือ ทั้งนี้เพื่อให้ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกากว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก

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 ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	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	๙
๓.๑ สายงานหนังสือ	๙
๓.๒ การคัดกรองเรื่องร้องเรียน	๙
๓.๓ การดำเนินการของฝ่ายต่าง ๆ	๙
๓.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๐
๓.๕ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และ การพิจารณาสั่งการ	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 จำต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสาร และการร้องเรียนมาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณา และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

กองทัพเรือได้จัดตั้ง “ศูนย์ประสานราชการใส่สะอาดกองทัพเรือ” ขึ้น เพื่อรับผิดชอบ การบริหารงาน การสร้างราชการใส่สะอาด ให้บรรลุผลตามนโยบายรัฐบาล เพื่อให้การปฏิบัติตามมติ คณะรัฐมนตรี เมื่อ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๔๓ เรื่อง แผนปฏิบัติการสร้างราชการใส่สะอาดเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างจริงจัง และ เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน จึงกำหนดแผนกลยุทธ์ “กองทัพเรือใส่สะอาด” ขึ้นสำหรับใช้เป็นเครื่องมือ ในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑.๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานราชการใส่สะอาดกองทัพเรือ 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 ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๑.๓ ขอบเขตช่องทางการร้องเรียน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน กองทัพเรือ

๑. มาด้วยตนเอง ที่สำนักเลขานุการกองทัพเรือ

๒. Internet www.navy.mi.th/roongtook

๓. โทรศัพท์ โทร. ๐ ๒๔๗๕ ๔๗๘๘

๔. จดหมาย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ พระราชวังเดิม ถนนวังเดิม แขวงวัดอรุณ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๑.๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของกรมได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๔.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๑.๔.๓ การใช้บริการร้องเรียนของกองทัพเรือ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๑.๔.๔ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในกองทัพเรือ

๑.๔.๕ เป็นเรื่อง que ประสงค์ขอให้กองทัพเรือช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกองทัพเรือโดยตรง

๑.๔.๖ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑.๔.๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑.๔.๖ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑.๔.๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่าง เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาคีรัฐ (ป.ป.ท.) , สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๑.๕ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบเนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความสะดวกตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๑.๖ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๗.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๕๖,๕๗ และ ๕๙

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 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ.๒๕๕๒

๑.๗.๖ พระราชบัญญัติวินัยทหาร พ.ศ. ๒๔๗๖

๑.๗ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติ

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใด

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับ กองทัพเรือ

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ กองทัพเรือผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๕ ประเภท

- การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- การกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- การกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนหมายถึง 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 กองทัพอากาศ ได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ กำหนดไว้ตามมาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของกองทัพอากาศนั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียน อิเล็กทรอนิกส์และศูนย์จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่องเพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว ตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้ง ตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๘๐ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ และทางอีเมล) และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ ได้นำผลการดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการ

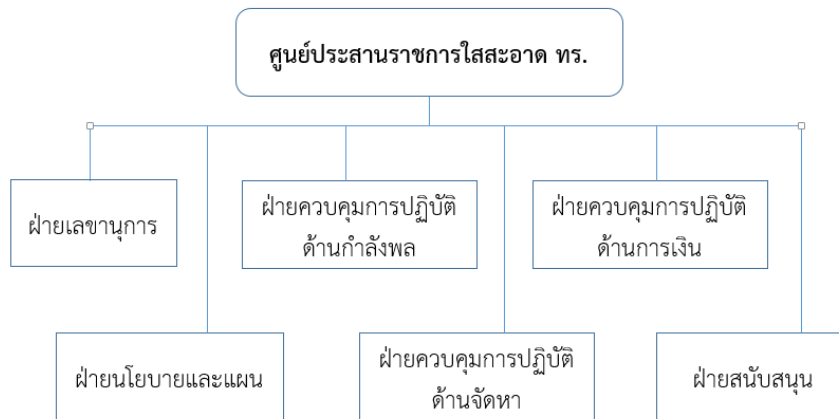
กระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้นทั้งนี้ กองทัพอากาศ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กองทัพอากาศ และหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วยว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยาน ต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้นการร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้ กองทัพอากาศ ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ จนได้ข้อยุติ โดยศูนย์ประสานราชการใส่สละอาดกองทัพอากาศ เมื่อได้รับเรื่องคัดกรองด้านการทุจริตในหน้าที่ จะเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ของกองทัพอากาศ และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาตรวจสอบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ โดยผ่านทางเว็บไซต์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อ ๒๖ ธ.ค.๕๓ เห็นชอบหลักการของแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาด โดยให้ส่วนราชการจัดตั้งศูนย์ประสานราชการใสสะอาดเพื่อเป็นศูนย์กลางการประสานในการตรวจสอบ ควบคุม ส่งเสริม ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาด ซึ่ง ทร. ได้จัดตั้งศูนย์ประสานราชการใสสะอาด ทร. เมื่อ ๙ พ.ย.๕๔ โดยมี ผบ.ทร.เป็นผู้อำนวยการศูนย์ประสานราชการใสสะอาด ทร. ต่อมาได้พิจารณา ปรับโครงสร้างศูนย์ฯ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยได้ออกคำสั่ง ทร.(เฉพาะ) ที่ ๓๕๖/๒๕๕๗ ลง ๔ พ.ย.๕๗ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ

๒.๒ โครงสร้างศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ (ตามคำสั่ง ทร.(เฉพาะ) ที่ ๓๕๖/๒๕๕๗ ลง ๔ พ.ย.๕๗)

ศส.ทร.มีหน่วยงานในสังกัด จำนวน ๖ หน่วยงาน ประกอบด้วย ฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายนโยบายและแผน ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติ ด้านกำลังพล ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการจัดหา ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการเงินและฝ่ายสนับสนุน

ผังการจัดตั้งศูนย์ประสานราชการใสสะอาด ทร.



ผู้บังคับบัญชาของศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ

- | | |
|-------------------------------|--|
| ๑) ผบ.ทร. | ผู้อำนวยการศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ |
| ๒) ผช.ผบ.ทร. | รองผู้อำนวยการศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ |
| ๓) รอง เสธ.ทร.(สายงานยุทธการ) | ผู้จัดการศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ |

๒.๓ หน้าที่

ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ มีหน้าที่กำกับดูแลองค์กรที่ดี การป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกองทัพเรือ ให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย นโยบาย มาตรการ คำสั่งของรัฐบาล และกระทรวงกลาโหม

๒.๓.๑ หน้าที่ผู้บังคับบัญชา ศส.ทร.

ผอ.ศส.ทร./ผบ.ทร. มีหน้าที่ รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย มาตรการ และแผนงาน เพื่อให้การกำกับดูแลองค์กรที่ดี การป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ กองทัพเรือ เป็นไปตามนโยบาย มาตรการ คำสั่งของรัฐบาล และ กระทรวงกลาโหม

รอง ผอ.ศส.ทร./ผช.ผบ.ทร. มีหน้าที่ ช่วยเหลือ ผอ.ศส.ทร. กำกับดูแลการดำเนินงานของ ศส.ทร.รวมทั้ง ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานฯ

ผจก.ศส.ทร. /รอง เสธ.ทร. (สายงานยุทธการ) มีหน้าที่ รับผิดชอบบริหารงานภายใน ศส.ทร. ให้เป็นไปตามนโยบาย มาตรการ คำสั่ง และแผนปฏิบัติการที่ ผอ.ศส.ทร.กำหนด โดยมีอำนาจดังนี้

- กำหนดระเบียบและแนวทางปฏิบัติภายใน ศส.ทร.
- แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายใน ศส.ทร.ได้ตามความจำเป็น

- สั่งการให้หน่วยใน ทร.ดำเนินการตามนโยบายฯ ที่ ผอ.ศสส.ทร.กำหนด
- มีหนังสือตอบโต้กับส่วนราชการนอก ทร. ในเรื่องเกี่ยวกับการให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกำกับองค์กรที่ดี การป้องกันและปราบปรามการทุจริต ทร. รวมทั้งตอบข้อหารือ

๒.๓.๒ หน้าที่ของหน่วยงานใน ศสส.ทร.

ฝ่ายเลขานุการ มีหน้าที่

- อำนวยความสะดวก ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินงานภายใน ศสส.ทร.
- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำลั้งพล การธุรการ การสารบรรณ และการประชาสัมพันธ์ของ ศสส.ทร.
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยใน ทร. ส่วนราชการนอก ทร. องค์กรที่กฎหมายกำหนดให้มีหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ และองค์กรเอกชนในเรื่องเกี่ยวข้องกับกำกั้บองค์กรที่ดี และการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- เสนอ ผจก.ศสส.ทร.แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายเลขานุการ
- รอง ผอ.สบพ.กพ.ทร. เป็น เลขานุการ

ฝ่ายนโยบายและแผน มีหน้าที่

- จัดทำนโยบาย มาตรการ และแผนงานการกำกับดูแลองค์กรที่ดี รวมทั้งการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตของ กองทัพอเรือ
- กำกับดูแล ควบคุม ติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย มาตรการ และแผนงาน การกำกับดูแลองค์กรที่ดี การป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ ทร. ของ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.
- วิเคราะห์ ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบาย มาตรการ และแผนงาน การกำกับดูแลองค์กรที่ดี การป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ กองทัพอเรือ ของ หน่วยขึ้นตรงกองทัพอเรือและหน่วยเฉพาะกิจ กองทัพอเรือ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาของนโยบายฯ หรือสิ้นปีงบประมาณ
- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- เสนอ ผจก.ศสส.ทร.แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายนโยบายและแผน
- ผอ.กพก.ศสท.สปช.ทร. เป็น หน.ฝ่าย

ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านกำลั้งพล มีหน้าที่

- จัดทำแนวทาง มาตรการ หรือระเบียบปฏิบัติในการตรวจเรื่องร้องเรียนกำลั้งพลของ ทร.หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องสายงานกำลั้งพล เสนอให้ ผจก.ศสส.ทร.พิจารณาสั่งการให้ นขต.ทร.ถือปฏิบัติ
- กำกับดูแล เร่งรัด และติดตามการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ กองทัพอเรือ ให้เป็นไปตามกำหนด
- ตรวจสอบ วิเคราะห์ และจัดทำข้อพิจารณาประกอบการเสนอผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนกำลั้งพล กองทัพอเรือ ให้ ผจก.ศสส.ทร.พิจารณาสั่งการ
- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- เสนอ ผจก.ศสส.ทร.แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายฯ ตามความเหมาะสม
- ผอ.กปค.สบพ.กพ.ทร. เป็น หน.ฝ่าย

ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการจัดหา มีหน้าที่

- จัดทำแนวทาง มาตรการ หรือระเบียบปฏิบัติในการตรวจเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุ เสนอให้ ผจก.ศสส.ทร.พิจารณาสั่งการให้ นขต.ทร.ถือปฏิบัติ
- กำกับดูแล เร่งรัด และติดตามการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. ให้เป็นไปตามกำหนด
- ตรวจสอบ วิเคราะห์ และจัดทำข้อพิจารณาประกอบการเสนอผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุให้ ผจก.ศสส.ทร. พิจารณาสั่งการ
- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- เสนอ ผจก.ศสส.ทร.แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายฯ ตามความเหมาะสม
- ผอ.กนบ.สนผ.กบ.ทร. เป็น หัวหน้าฝ่ายฯ

ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการเงิน มีหน้าที่

- จัดทำแนวทาง มาตรการ หรือระเบียบปฏิบัติในการตรวจเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้านการเงิน เสนอให้ ผจก.ศสส.ทร.พิจารณาสั่งการให้ นขต.ทร.ถือปฏิบัติ
- กำกับดูแล เร่งรัด และติดตามการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. ให้เป็นไปตามกำหนด
- ตรวจสอบ วิเคราะห์ และจัดทำข้อพิจารณาประกอบการเสนอผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้านการเงินให้ ผจก.ศสส.ทร.พิจารณาสั่งการ
- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- เสนอ ผจก.ศสส.ทร.แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายฯ ตามความเหมาะสม
- ผอ.กวก.กง.ทร. เป็น หัวหน้าฝ่ายฯ

ฝ่ายสนับสนุน มีหน้าที่

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

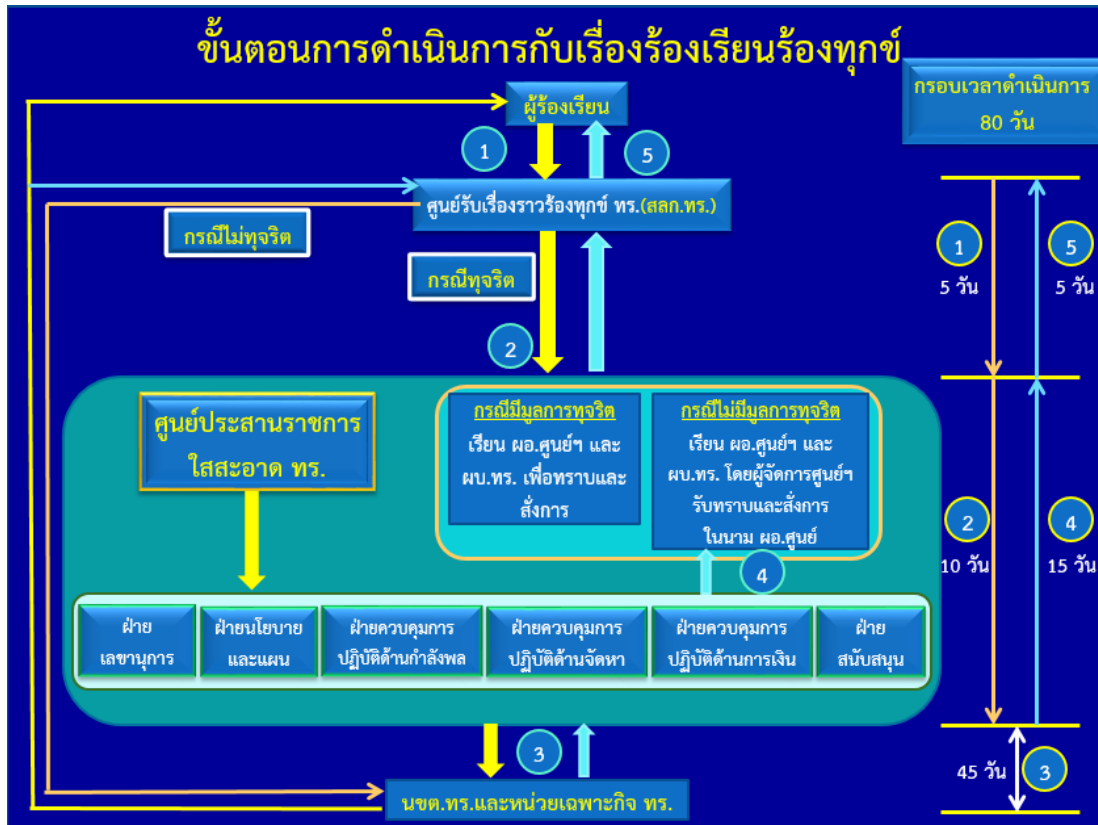
หมายเหตุ ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านกำลังพล ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการจัดหา และฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการเงิน มีอำนาจเรียกข้าราชการ ทหาร ลูกจ้างและพนักงานราชการ มาชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้จัดส่งเอกสารได้ตามความจำเป็น

นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกตามที่ ศสส.ทร.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 นับแต่ ได้รับเรื่อง

กรณีเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริต

เสนอให้ นขต.ทร. /หน่วยเฉพาะกิจ ดำเนินการ ตามสายงานปกติ เพื่อพิจารณาตรวจสอบ

กรณีเรื่องร้องเรียน หน.นขต.ทร.

เสนอ ผจก.ศสส.ทร. เพื่อนำเรียน ผอ.ศสส.ทร. พิจารณาสั่งการเฉพาะกรณี

๓.๓ การดำเนินการของฝ่ายต่าง ๆ

ฝ่ายเลขานุการ ฯ

- ๑) ตรวจสอบความมีตัวตนและสังกัดของผู้ถูกร้อง และข้อมูลเบื้องต้น
- ๒) กรณีข้อมูลเพียงพอ ส่งเรื่องฯ ให้ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านต่าง ๆ
- ๓) กรณีข้อมูลไม่ถูกต้อง เสนอ ผจก.ศสส.ทร. สั่งการให้ยุติ

ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านต่าง ๆ

- ๑) สรุปประเด็นการร้องเรียน และกำหนดขอบเขตข้อเท็จจริง
- ๒) เรื่องให้ นขต.ทร./หน่วยเฉพาะกิจ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลให้ ศสส.ทร. พร้อมทั้งแจ้งฝ่ายเลขานุการ ๆ เพื่อทราบ และ รวบรวมเป็นสถิติข้อมูลต่อไป
- ๓) ควบคุมติดตามเรื่องให้เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด

๓.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริต

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

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริต

ให้ นขต.ทร./หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง แล้วแจ้งผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง และ สำเนาให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. และ ศสส.ทร.ทราบ

๓.๕ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และ การพิจารณาสั่งการ

พิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและลงความเห็นว่ามีมูลความผิดตามข้อร้องเรียนหรือไม่ ประสานข้อคิดเห็นด้านกฎหมายกับฝ่ายสนับสนุน (สธน.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.ภท. ซึ่งเสนอเรื่องผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร.

- ให้ สลก.ทร. มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ

กรณีที่ผู้ร้องได้เสนอให้ ทร. ดำเนินการโดยตรง

- ให้ สลก.ทร. รายงานผลให้ ศปท.ภท. 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

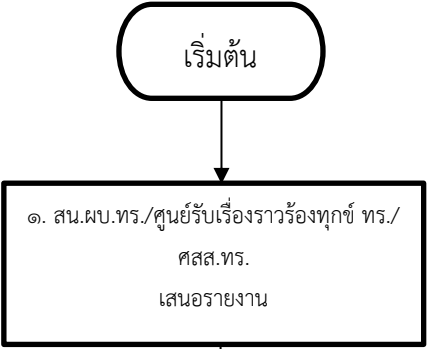
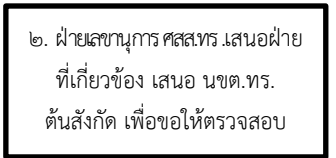
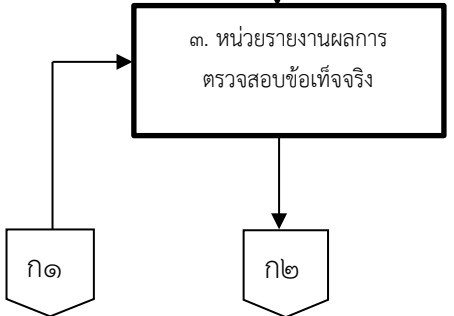
การพิจารณาดำเนินการ

- ๑) ฝ่ายต่าง ๆ พิจารณาดำเนินการให้เรียบร้อย ตามกรอบเวลาที่กำหนด
- ๒) หากเป็นเรื่องที่ต้องแจ้งผลการดำเนินการให้กับเจ้าของเรื่อง หรือส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้เสนอ ผจก.ศสส.ทร. ลงนามตามอำนาจ หน้าที่
- ๓) แล้วเสนอต้นเรื่องหรือส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป และ สำเนาเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จให้ ฝ่ายเลขานุการฯ เพื่อทราบผลการดำเนินการและรวบรวมเป็นสถิติข้อมูลต่อไป
- ๔) ฝ่ายต่าง ๆ สามารถขอรับการสนับสนุนข้อมูลหรือสิ่งต่าง ๆ เพิ่มเติมได้จาก นขต.ทร. และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.

บทที่ ๔

สรุปกระบวนการและแนวทางการปฏิบัติ

สรุปแผนผังกระบวนการทำของระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Work Flow)

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	รายละเอียด/หน่วยรับผิดชอบ
๑.			๑. สน.ผบ.ทร./ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร./ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด ทร.(ศสส.ทร.) เสนอเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง (ฝ่ายเลขานุการ ศสส.ทร.เป็นหน่วยรับผิดชอบ)
๒.		๑๐ วัน	๒. ฝ่ายเลขานุการ ศสส.ทร. มีบันทึกเสนอหน่วยที่เกี่ยวข้องเพื่อขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง (กปค.สบพ.กพ.ทร. เป็นหน่วยรับผิดชอบ)
๓.		๓๐ วัน ขยายได้เป็น ๔๕ วัน	๓. นขต.ทร. ต้นสังกัด รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ ฝ่ายเลขานุการ ศสส.ทร ทราบ

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	รายละเอียด/หน่วยรับผิดชอบ
<p>๔.</p> <p>๕.</p> <p>๖.</p>	<pre> graph TD G1[ก1] --> G2[ก2] G2 --> B1{๕. ฝ่ายต่าง ๆ ใน ศสส.ทร. ที่รับผิดชอบเสนอ ทร./ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร./ ศสส.ทร.} B1 -- NO --> G6[๖. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. มีหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วย] B1 -- YES --> G4[๔. เสนอ สสน.ทร. ร่วมพิจารณา] G4 --> B1 G6 --> E1([สิ้นสุด]) </pre>	<p>๑๕ วัน</p> <p>๕ วัน</p>	<p>๔. ฝ่ายต่าง ๆ ใน ศสส.ทร. ที่รับผิดชอบเรื่อง เสนอ สสน.ทร.ร่วมพิจารณา เป็นหน่วยรับผิดชอบ)</p> <p>๕. ฝ่ายต่าง ๆ ใน ศสส.ทร. ที่รับผิดชอบ รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ ทร./ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. / ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด ทร. (ศสส.ทร.) ทราบ กรณีเรื่องร้องเรียน จาก สน.ผบ.ทร.และ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร.ให้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. มีหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กปค.สบพ.กพ.ทร. เป็นหน่วยรับผิดชอบ)</p> <p>๖. ทร./ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. มีหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยร้องเรียน/ผู้ร้องเรียน ทราบ</p>