



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร

กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร

คำนำ

การร้องเรียนและร้องทุกข์ เป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการ มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล ตระหนักและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและ ร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ประกอบด้วย ขั้นตอน กระบวนการ หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ และระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้ ประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบ และเพื่อประโยชน์ในการจัดการหรือตอบสนองข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ให้มี ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม และทันการณ์ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากรต่อไป

กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. วัตถุประสงค์.....	๑
๓. ประโยชน์ที่ได้รับ.....	๒
๔. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง.....	๒
๕. ช่องทางการร้องเรียน.....	๓
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน.....	๓
๗. กระบวนการตอบสนองเรื่องร้องเรียน.....	๔
๘. การติดตามประเมินผล.....	๕
๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ.....	๕

ภาคผนวก

- แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- แบบรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร
- คำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๘๒/๒๕๖๐ เรื่อง จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐
- คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ ๓/๒๕๖๐ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐
- ประกาศกรมศุลกากร ที่ ๔๗/๒๕๖๐ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้วงข้าราชการเกิดสำนึกถึงซึ่งและเที่ยงธรรมในหน้าที่ ผดุงเกียรติและศักดิ์ศรีข้าราชการ ควรแก่ความไว้วางใจและเชื่อมั่นของประชาชน และดำรงตนตั้งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีงามสมกับความเป็นข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวผู้ทรงเป็นตัวอย่างแห่งธรรมจรรยาอันสูงสุด

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและความเชื่อมั่นของนักลงทุนจากต่างประเทศในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้เกิดองค์กรชุมชนและสังคมที่มีความรับผิดชอบ โดยการดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่รัฐ และประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย ไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิต เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องไม่ยอมรับและต่อต้านแสดงความรังเกียจผู้ที่กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้ อันส่งผลให้การทุจริตและประพฤติมิชอบลดลงได้อีกทางหนึ่ง

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการพิจารณาการจัดการเรื่องร้องเรียนรวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้ประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบ

๓) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา เข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการพิจารณาการจัดการเรื่องร้องเรียนรวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๔) เป็นช่องทางให้ประชาชนโดยทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น เสนอแนะแจ้งข้อมูล หรือเบาะแส เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

๕) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา ใช้เป็นคู่มือและการอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๖) เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับทราบขั้นตอน และกระบวนการบริหารการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรได้อย่างชัดเจน

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๑) เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ได้รับการพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) การพิจารณาการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม

๓) ประชาชนโดยทั่วไปสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ แจ้งข้อมูล หรือเบาะแส เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

๔) จำนวนเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนลดน้อยลง

๕) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้บังคับบัญชา มีความรู้ ความเข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการบริหารจัดการหรือตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๔. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิ ฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของราชการ

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๗ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนอง สิ้นสุดที่มีการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินการ หรืออื่น ๆ ตามระเบียบกฎหมาย

ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมศุลกากร ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ องค์กรเอกชน ประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่มาติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของกรมศุลกากร

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

กคจ. หมายถึง กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้ รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบในการดำเนินการและจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๕. ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนมี ๙ ช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๙๑๙

ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customshearing

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

ช่องทางที่ ๕ : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ ctc@customs.go.th

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กคจ. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมา ร้องเรียน ณ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการ ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้ายพระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือพระราชอาชิตี ราชนิ ราชสามี รัชทายาทหรือ ประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศ ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก

(๒) เป็นเรื่องที่มีลักษณะใช้ถ้อยคำหยาบคาย หรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาทบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นความผิดตามกฎหมาย

(๓) เป็นเรื่องที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน เว้นแต่เป็นกรณีที่ระบุชื่อยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

(๔) เป็นเรื่องที่ไม่เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ศุลกากร

(๕) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เว้นแต่กรณีเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากร

(๖) เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ กคจ. สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่ติดต่อกลับภายในระยะเวลาอันสมควร

(๗) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๘) เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๙) เป็นเรื่องที่ไม่เห็นได้ชัดแจ้งว่าเป็นเรื่องส่วนตัว มิได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือเหตุเพราะได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพิจารณาไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างใดต่อทางราชการ

(๑๐) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑๑) เป็นเรื่องที่มีได้เข้ามาตามช่องทางของการร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องที่สำคัญและกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากร หรือเป็นเรื่องที่ หัวหน้า กคจ. ได้มอบหมาย

(๑๒) เป็นเรื่องที่เคยได้รับการพิจารณาและยุติเรื่องไปแล้ว โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่

(๑๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามที่ หัวหน้า กคจ. โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมศุลกากร เห็นควรไม่รับเป็นเรื่องราวร้องเรียน

๗. กระบวนการตอบสนองเรื่องราวร้องเรียน

(๑) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

(๑.๑) ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน

(๑.๒) ประสานกับผู้ร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๑.๓) บันทึกผลการดำเนินการลงในแบบรับเรื่องราวร้องเรียน และรายงานให้ ผอ. กคจ. ทราบผลการดำเนินการ หรือพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควร

การดำเนินการตาม (๑.๑) และ (๑.๒) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้นได้ หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อยุติในระยะเวลาดังกล่าว ให้เสนอ ผอ. กคจ. พิจารณาสั่งการตามข้อ ๗ (๒)

(๒) กรณีเป็นเรื่องทั่วไป

(๒.๑) สำเนาเรื่องราวร้องเรียนโดยปกปิดชื่อผู้ร้องส่งให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งให้คุ้มครองผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องประสบภัยเพราะเหตุร้องเรียนดังกล่าว

(๒.๒) ให้ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยบันทึกคำให้การของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐาน เอกสารทั้งปวงแล้วรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ กคจ. ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือตามระยะเวลาที่กำหนด นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ทันตามกำหนดเวลา ให้ทำหนังสือเพื่อขอขยายเวลาตรวจสอบก่อนสิ้นระยะเวลาดังกล่าว โดยต้องแสดงเหตุผลของความจำเป็นรวมถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมาด้วย

(๓) กรณีเป็นเรื่องที่มีสำคัญและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง กคจ. มีอำนาจในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ โดยให้หน่วยงานราชการให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคลและพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ กคจ. ในการลงพื้นที่

(๔) กคจ. พิจารณาเรื่องราวร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว

ให้เสนอรายงานเหตุผลความจำเป็นต่อ หัวหน้า กคจ. เพื่อพิจารณาสั่งการ และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่กรมศุลกากรพิจารณาแล้วเสร็จ เว้นแต่กรณีไม่ปรากฏที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๘. การติดตามประเมินผล

มีการจัดทำข้อมูล สถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาตามช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไข รายงานให้กรมศุลกากรทราบ ดังนี้

- (๑) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือน
- (๒) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นรายไตรมาส
- (๓) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นรายปีงบประมาณ
- (๔) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการร้องเรียน
- (๕) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามประเภทข้อร้องเรียน
- (๖) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน
- (๗) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามสถานะของเรื่องร้องเรียน
- (๘) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ
- (๙) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ
- (๑๐) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้หน่วยงานตรวจสอบ
- (๑๑) รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ : ระดับความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน

พิจารณาจากระดับความสำเร็จจากการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน มีการกำหนดชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นการชัดเจน จัดให้มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลายจำนวนมากถึง ๙ ช่องทาง มีการจัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหรือการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชา และมีการตอบสนองเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ภาคผนวก

