สำเนาคู่ฉบับ

คำสั่งสำนักงานจเรทหาร

(เฉพาะ)

ที่ ๔๙ /๖๑

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สจร.ทหาร

เพื่อให้การดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ สจร.ทหาร มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๔ “ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานด้านหลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความโปร่งใสและวัฒนธรรมของส่วนราชการใน บก.ทท.” เรื่องการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้หน่วยงานให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน จะต้องมีกระบวนการจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน อย่างเหมาะสม ให้ดำเนินการดังนี้

๑. สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สจร.ทหาร ณ กกล.สจร.ทหาร

๒. ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สจร.ทหาร ประกอบด้วย

๒.๑ ผอ.กกล.สจร.ทหาร	เป็น หัวหน้าศูนย์ฯ
๒.๒ รอง ผอ.กสส.สตป.สจร.ทหาร	เป็น รองหัวหน้าศูนย์ฯ
๒.๓ หน.กรรมวิธีข้อมูล กกล.สจร.ทหาร	เป็น ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์ฯ
๒.๔ ผู้แทน กผค.สจร.ทหาร	เป็น เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
๒.๕ ผู้แทน กตส.สตป.สจร.ทหาร	เป็น เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
๒.๖ ผู้แทน กตท.สตป.สจร.ทหาร	เป็น เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
๒.๗ ผู้แทน กสส.สตป.สจร.ทหาร	เป็น เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
๒.๘ ผู้แทน นตส.สจร.ทหาร	เป็น เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
๒.๙ ผู้แทน งบประมาณ สจร.ทหาร	เป็น เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
๒.๑๐ ผู้แทน ผกง.สจร.ทหาร	เป็น เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
๒.๑๑ นายทหารควบคุมและบันทึกข้อมูล แผนกกรรมวิธีข้อมูล กกล.สจร.ทหาร	เป็น เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
๒.๑๒ เจ้าหน้าที่ทะเบียนข้อมูล แผนกกรรมวิธีข้อมูล กกล.สจร.ทหาร	เป็น เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ

/๒.๑๓ เจ้าหน้าที่...

๒.๑๓ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล แผนกกรรมวิธีข้อมูล เป็น เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กกล.สจร.ทหาร

๓. หน้าที่และการปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑ รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสารธารณชน จากทั้ง ๓ ช่องทาง ได้แก่ ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือทางเว็บไซต์

๓.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

๓.๓ วิเคราะห์ ประเมิน แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๔ ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ

๓.๕ ติดตาม เร่งรัด การตอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๖ รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ จร.ทหาร ทราบ

๓.๗ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ จร.ทหาร ทราบทุกเดือน

๓.๘ ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สจร.ทหาร

๔.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สจร.ทหาร

๔.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๗๒ ๑๑๕๕-๕๖ และ ๐ ๒๕๗๕ ๖๕๒๓

๕. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๕.๑ รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ทาง ๓ ช่องทาง

๕.๒ เจ้าหน้าที่ สอบถามรายละเอียดเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๕.๒.๑ กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ๑ ตามผนวก ก

๕.๒.๒ กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สจร.ทหาร ให้เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อมูลจากเว็บบอร์ด

๕.๒.๓ กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ๒ ตามผนวก ข

๕.๓ เจ้าหน้าที่ วิเคราะห์ ประเมิน แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

/๕.๓.๑ กรณีไม่รับเรื่อง...

๕.๓.๑ กรณีไม่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์และประเมินแล้วเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ สจร.ทหาร และ บก.ทท. ชี้แจงและให้คำแนะนำผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๓.๒ กรณีรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้ว ให้รีบดำเนินการทันที ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้

๕.๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ในขั้นตอนเดียว (One stop service) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนทันที ถ้าดำเนินการได้เสร็จสิ้นเรียบร้อย ก็ถือว่าเรื่องที่รับร้องเรียนนั้นเป็นอันยุติ

๕.๓.๔ กรณีรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ในขั้นตอนเดียว (One stop service) ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไว้ดำเนินการแก้ไข และให้แจ้งแก่ผู้รับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องในภายหลัง เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการฯ

๕.๔ ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ

๕.๕ รายงานผลการดำเนินการให้ จร.ทหาร ทราบ

๕.๖ แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓๐ วัน

๕.๗ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ จร.ทหาร ทราบทุกเดือน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๑

พล.ท.

(ธรรมนูญ เชี่ยวการปราบ)
จร.ทหาร

กกล.สจร.ทหาร

ร.อ.หญิง.....ร.น.ร่าง/พิมพ์/ทาน.๒๖.เม.ย.๖๑
พ.อ.หญิง.....ตรวจ.๒๕.เม.ย.๖๑
พล.ต.....ตรวจ.....เม.ย.๖๑
พล.ต.....ตรวจ.๒๖.เม.ย.๖๑

ผนวก ก แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) ประกอบคำสั่ง สจร.ทหาร (เฉพาะ) ที่ /๖๑

ลง เม.ย.๖๑

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ สจร.ทหาร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน จร.ทหาร

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....
ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้ สจร.ทหาร พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากคำร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นเท็จโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน.....ชุด
๒) ..... จำนวน.....ชุด
๓) ..... จำนวน.....ชุด
๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ผนวก ข แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) ประกอบคำสั่ง สจร.ทหาร (เฉพาะ) ที่ /๖๑

ลง เม.ย.๖๑

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)

ที่ สจร.ทหาร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน จร.ทหาร

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....
ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน์เพื่อให้ สจร.ทหาร พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
โดยขออ้าง.....
.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ
ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....