



ประกาศสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)  
เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

.....

การร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถือเป็นเสียงสะท้อนให้สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ได้รับทราบถึงการบริหารงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลน้อยเพียงใด ซึ่งสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาในเรื่องการร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตลอด และยังเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานมากยิ่งขึ้น

สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) จึงได้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) : สพค.” เพื่อเป็นองค์ความรู้ และแนวทางปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร้องเรียน และเพื่อให้มีการปฏิบัติและจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) จึงนำขั้นตอน กระบวนการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือ มากำหนดหลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

“หน่วยงานภายใน” หมายความว่า สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา และสำนักพัฒนาธุรกิจ และโครงการพิเศษ

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง ที่ปรึกษา หรือผู้เชี่ยวชาญตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๖

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานภายในของสำนักงาน

## ข้อ ๓ ช่องทางการร้องเรียน

๓.๑ ช่องทางโทรศัพท์ : ๐๕๓ - ๙๒๐๐๐๐ หรือ ๐๕๓ - ๙๒๐๐๑๗

๓.๒ ช่องทางจุดบริการประชาชน :

๓.๒.๑ กล่องรับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๒ สำนักบริหารงานกลาง

เลขที่ ๔๕๖ ม. ๑ ต.ช้างเผือก อ.เมือง จังหวัดเชียงใหม่

๓.๒.๒ กล่องรับเรื่องร้องเรียน บริเวณตู้ประชาสัมพันธ์ สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

เลขที่ ๓๓ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

๓.๓ ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : E-mail : pda.pinkanakorn@gmail.com

๓.๔ ช่องทางไปรษณีย์ : สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ฝ่ายกฎหมาย

เลขที่ ๔๕๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

(เรื่องร้องเรียน)

## ข้อ ๔ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นไปตามแบบฟอร์มที่สำนักงานกำหนดให้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน โดยเป็นไปตามระบบสารบรรณ

๔.๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องสอบถามรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใดภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มที่สำนักงานกำหนด

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องได้ในทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทั้งนี้ การร้องเรียน ตามข้อ ๔.๑.๑ และ ๔.๑.๒ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องเรียนของสำนักสำนักงาน ที่กำหนดไว้ในข้อ ๔.๒

๔.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และจะต้องประกอบด้วย

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ เลขที่บัตรประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พุทธิการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔.๒.๓ การร้องเรียนจะต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔.๒.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภายในของสำนักงาน

๔.๒.๕ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงาน ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานโดยตรง

๔.๒.๖ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๔.๒.๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลในระบบฐานข้อมูล

๔.๒.๗ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๔.๒.๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๔) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๔.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงาน และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายในใด ให้ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังได้รับแจ้งให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นให้บันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูล และสำเนาหนังสือเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ

๔.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

๔.๔.๑ กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๗ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๑๐ วัน

๔.๔.๒ กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ

#### ๔.๕ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือ ภายในเวลาที่กำหนดพร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาพิงคนครเพื่อทราบ ดังนี้

๔.๕.๑ เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งการรับเรื่องไปยังผู้ร้องภายใน ๑ วันทำการ

๔.๕.๒ ในระหว่างดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้แจ้งไปยังผู้ร้องภายใน ๗ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๔.๕.๓ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้แจ้งผู้ร้องทราบผลการร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ

#### ๔.๖ การติดตามและประเมินผล

ฝ่ายกฎหมาย ติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานกลาง ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง และผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน เป็นระยะๆ และหากเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลจะต้องมีการประชุมหารือร่วมกัน เพื่อปรับปรุง และหาแนวทางการป้องกัน และแก้ไขต่อไป

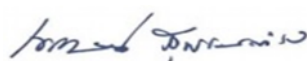
#### ข้อ ๕ หน้าี่ความรับผิดชอบ

๕.๑ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร หรือผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมาย : อนุมัติ ติดตามผลการดำเนินงาน

๕.๒ ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง/ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานกลาง/ หัวหน้าฝ่ายกฎหมาย : ตรวจสอบ พิจารณาคำร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงาน

ข้อ ๖ ให้ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด ในการรับเรื่องร้องเรียน และจัดทำตามแบบฟอร์มแนบท้ายคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) : สพค.

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๐



(นางเนตรนภา สุทธิธรรมดำรง)

รองผู้อำนวยการ สพค. และผู้อำนวยการ สปช.

ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร