

การจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาชุมชน

“ออมทรัพย์ กช. คจ. กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี
OTOP สัมมาชีพ หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง ฯลฯ”



“เศรษฐกิจฐานรากมั่นคง และชุมชนพึ่งตนเองได้ ภายในปี ๒๕๖๕”



ศูนย์ดำรงธรรม
กรมการพัฒนาชุมชน

สำนักงานเลขานุการกรม
โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๖๐๓๕

การจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาชุมชน

ปัญหาที่พบ

๑. เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนมักได้รับมอบหมายให้เป็นกรรมการสอบข้อเท็จจริง กรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับงาน/โครงการหรือองค์กรในงานพัฒนาชุมชน
๒. บางครั้งการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทำให้ถูกร้องเรียน ถูกฟ้องร้องดำเนินคดีและถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย



แนวทางในการป้องกันปัญหา

๑. ยึดระเบียบ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับในปฏิบัติงาน
๒. ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน
๓. ศึกษาระเบียบข้อกฎหมาย และขั้นตอนในการดำเนินงาน
๔. ติดตามสนับสนุนการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด
๕. ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชน มีความจริงใจ เสียสละ

แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. จัดกระบวนการเรียนรู้แก่เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน เพื่อให้มีการปฏิบัติที่ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง กิจกรรมการประกวด เป็นต้น
๒. ผู้บังคับบัญชาต้องสอดส่องดูแล มิให้ผู้ใต้บังคับบัญชากระทำผิดต่อกฎหมาย
๓. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
๔. ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานและผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ
๕. จัดทำคู่มือ แนวทางและวิธีการในการเสนอโครงการหรือการกู้ยืมเงินจากกองทุนการเงินชุมชนต่าง ๆ
๖. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับของกลุ่มหรือองค์กรการเงิน ให้กรรมการสมาชิก และประชาชนทราบ
๗. คณะทำงานระดับอำเภอและคณะกรรมการกลุ่มต้องร่วมกันประชุมหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้นที่
๘. ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนและคณะกรรมการกลุ่มต่าง ๆ ในการบริหารจัดการ

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

การรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

การรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้กล่าวหาและเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงของเรื่องที่กล่าวหาหรือร้องเรียน จนสามารถระบุตัวผู้กระทำผิด ดังนี้

๑. กำหนดประเด็นการหาข้อเท็จจริง ได้แก่ เหตุเกิดที่ไหน เมื่อไร อย่างไร ใครมีส่วนเกี่ยวข้องบ้าง และมูลเหตุในการกระทำผิด

๒. กำหนดพยานบุคคล ที่อาจมีส่วนเกี่ยวข้องรู้เห็นผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ ผู้ที่รู้เห็นหรือทราบเรื่องราว เป็นผู้ที่มาเปิดเผยถึงการรับรู้ของตนเกี่ยวกับข้อเท็จจริง โดยการให้ถ้อยคำ ซึ่งอาจเป็นผู้เห็นเหตุการณ์ ได้ ยิน ได้ฟังเกี่ยวกับเหตุการณ์ในประเด็นต่าง ๆ

๓. กำหนดพยานหลักฐาน พยานเอกสาร พยานวัตถุที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจพิสูจน์ความจริงได้โดยการตรวจดู เช่น สัญญาการกู้ยืมเงิน บัญชีธนาคารรองรับเงินกู้ยืม หลักฐานการ โอนเงิน สำเนารายงานการประชุมพิจารณาอนุมัติเงินกู้ สำเนาโครงการที่ขอกู้

การสอบสวนหาข้อเท็จจริง

๑. พิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น โดยตั้งประเด็นดังนี้

- ปรากฏตัวตนของผู้ร้องเรียนหรือไม่ หรือเป็นเพียงบัตรสนเท่ห์เพื่อกลั่นแกล้ง ซึ่งกันและกัน
- เรื่องร้องเรียนมีประเด็นข้อร้องเรียนจำนวนกี่ประเด็น ประเด็นใดอยู่ในอำนาจหน้าที่ และ ประเด็นใดที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่

- วิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน ว่าการร้องเรียนครั้งนี้ต้องการให้แก้ปัญหาคือหรือเจตนาใส่ร้ายป้ายสีใครหรือไม่ อย่างไร

- เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีประเด็นข้อพิพาทซับซ้อนหรือไม่ ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ประเด็นข้อพิพาทซับซ้อนอาจไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการสอบสวนโดยอาจใช้วิธีมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ เป็นผู้สอบสวน แต่ถ้าประเด็นที่มีความซับซ้อนย่อมต้องดำเนินการสอบสวนในรูปแบบคณะกรรมการเพื่อให้เกิดความรอบคอบ เป็นธรรม

- มีความจำเป็นต้องขอใช้บุคลากรจากภายนอกหน่วยงานหรือไม่ ถ้ามีความจำเป็นจะขอใช้บุคลากรตำแหน่งใด จากหน่วยงานใด

๒. นัดประชุมคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดกรอบเวลาดำเนินการ

๓. กำหนดประเด็นในการสอบสวนหาข้อเท็จจริง ได้แก่

- กรณีปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียน ต้องสอบสวนให้ได้ความว่ามีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนอย่างไร ทราบเรื่องนี้มาได้อย่างไร มีบุคคลใดทราบหรือรู้เห็นเหตุการณ์ในเรื่องนี้อีกหรือไม่ อย่างไร

การสอบสวนหาข้อเท็จจริง (ต่อ)

- มีพยานหลักฐานในเบื้องต้นมาพร้อมเรื่องร้องเรียนบ้างหรือไม่ รวมทั้งทราบหรือไม่ว่ามีพยานหลักฐานอยู่ที่แห่งใดบ้าง ซึ่งคณะกรรมการจะได้ดำเนินการแสวงหาพยานหลักฐานเพิ่มเติม
 - ผู้ถูกกล่าวหา มีพฤติการณ์อย่างไร
 - ในวันเวลาดังกล่าว เห็นผู้ร้องมาติดต่อใคร
 - ได้พบกับเจ้าหน้าที่คนใด
 - เจ้าหน้าที่คนใดไม่รับเรื่องร้องเรียน
 - เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องอย่างไร
 - มีเจ้าหน้าที่ผู้ใดบ้างมีส่วนในการทำผิดระเบียบขั้นตอน หรือวิธีดำเนินงานกองทุนหรือไม่
๔. ดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริง โดยการสอบปากคำพยานบุคคล รวบรวมพยานหลักฐานอื่น ๆ

๕. จัดทำรายงานการสอบสวนหาข้อเท็จจริง

๖. ประชุมคณะกรรมการเพื่อสรุปผลการดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริง

๗. เสนอรายงานผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงต่อผู้มีอำนาจพร้อมความเห็นของคณะกรรมการเพื่อพิจารณา

๘. แจ้งผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ประโยชน์ขององค์ความรู้

๑. เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนทุกระดับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ
๒. ช่วยลดปัญหาข้อร้องเรียนและเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนสามารถปฏิบัติงานได้โดยละเอียดรอบคอบ เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ
๓. ลูกค้ำ ผู้นำชุมชน กลุ่มองค์กรเครือข่ายและพี่น้องประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมการพัฒนาชุมชน

ติดต่อประสานงาน : สำนักงานเลขาธิการกรม โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๖๐๓๕

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๙๐๕

ที่ตั้ง : สำนักงานเลขาธิการกรม ชั้น ๕ กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย

อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐