

แนวทาง และขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑ กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการกรม เป็นกลุ่มงานผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน

๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย พิจารณารายละเอียดและความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร ตามหลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๓ หากเรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดและเอกสารครบถ้วน และเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ได้รับมอบหมายจะเสนอความเห็นพร้อมแนวทางต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

๔ ในกรณีที่อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเห็นสมควรแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้นหรือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ให้คณะกรรมการฯ หรือเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำสั่งนั้นโดยเร่งด่วน

๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้นหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงเรื่องการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาได้สวนหาข้อเท็จจริงว่าข้อร้องเรียนมีมูลหรือไม่ เพียงใด และให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่ประธานคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้นหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รับทราบคำสั่ง ทั้งนี้ คณะกรรมการฯ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อาจเสนอขอขยายระยะเวลาการดำเนินการต่ออธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน พร้อมทั้งทำความเห็นเสนออธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ว่าการกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นการกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบหรือไม่ และการกระทำดังกล่าวเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ ทั้งนี้ ในกรณีข้อร้องเรียนไม่มีมูล ให้เสนอความเห็นต่ออธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเพื่อยุติเรื่อง

๖ การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้ดำเนินการโดยทางลับ และถือเป็นความลับของทางราชการ

๗ หากเรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดและเอกสารไม่ครบถ้วน ตามหลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้หัวหน้ากลุ่มการเจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอรายละเอียดและเอกสารเพิ่มเติม หากผู้ร้องเรียนไม่ส่งรายละเอียดและเอกสารเพิ่มเติมภายในเวลาอันควร หรือไม่สามรถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้ถือว่าสิ้นสุดกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๘ หากเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเพื่อไปยื่นเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เมื่อได้แจ้งผลการพิจารณาดังกล่าวแล้ว หรือไม่สามรถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้ถือว่าสิ้นสุดกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน