



คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่



เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

แนวทางทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๒ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment ItA

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ความภารกิจ

จัดทำโดยสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
กลุ่มงานนิติการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๕. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๖. ขั้นตอนและวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๔
๘. ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๙. ช่องทางการร้องเรียน	๕
๑๐. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียน	๕-๖

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ และกำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถูยว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)"

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดเป็นหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๔. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑.๑ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เกิดจากการกระทำของบุคลากรในสังกัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดในเรื่องดังนี้

- (๑) กระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูล ไม่เข้าลักษณะเป็นการกลั่นแกล้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคคล และต้องมีหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้งแน่นอน

๔.๒ เรื่องร้องเรียน ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุข้อมูลและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้เพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบหรือดำเนินการ เช่น

๔.๒.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน (ชื่อ-สกุล, ถิ่นที่อยู่หรือสถานที่ที่สามารถติดต่อได้, หมายเลขโทรศัพท์ ฯลฯ)

๔.๒.๒ ชื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน (ถ้าทราบ)

๔.๒.๓ การกระทำการทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว

๔.๒.๔ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุแห่งการร้องเรียน

๔.๒.๕ พยานหลักฐานต่างๆ (ถ้ามี)

๔.๒.๖ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๔.๓ เรื่องร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น หรือที่มีลักษณะเป็นบัตรสนทนาก็จะต้องระบุเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจได้และพยานหลักฐาน (ถ้ามี) เพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถทำการสืบสวนหรือแสวงหาเพิ่มเติมได้

๔.๔ เรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ใช้ดุลพินิจไม่รับพิจารณาได้

๔.๔.๑ เรื่องร้องเรียนที่ไม่จัดได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร

๔.๔.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุเหตุแห่งการร้องเรียนหรือไม่ระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจได้ หรือไม่ระบุพยานหลักฐานเพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถทำการสืบสวนหรือแสวงหาเพิ่มเติมได้

๔.๔.๓ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นไปตามข้อ ๑.๒

๕. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ดกรณีเป็นบัตรสนทนาก็ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

๕.๒ กรณีที่นายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ดเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

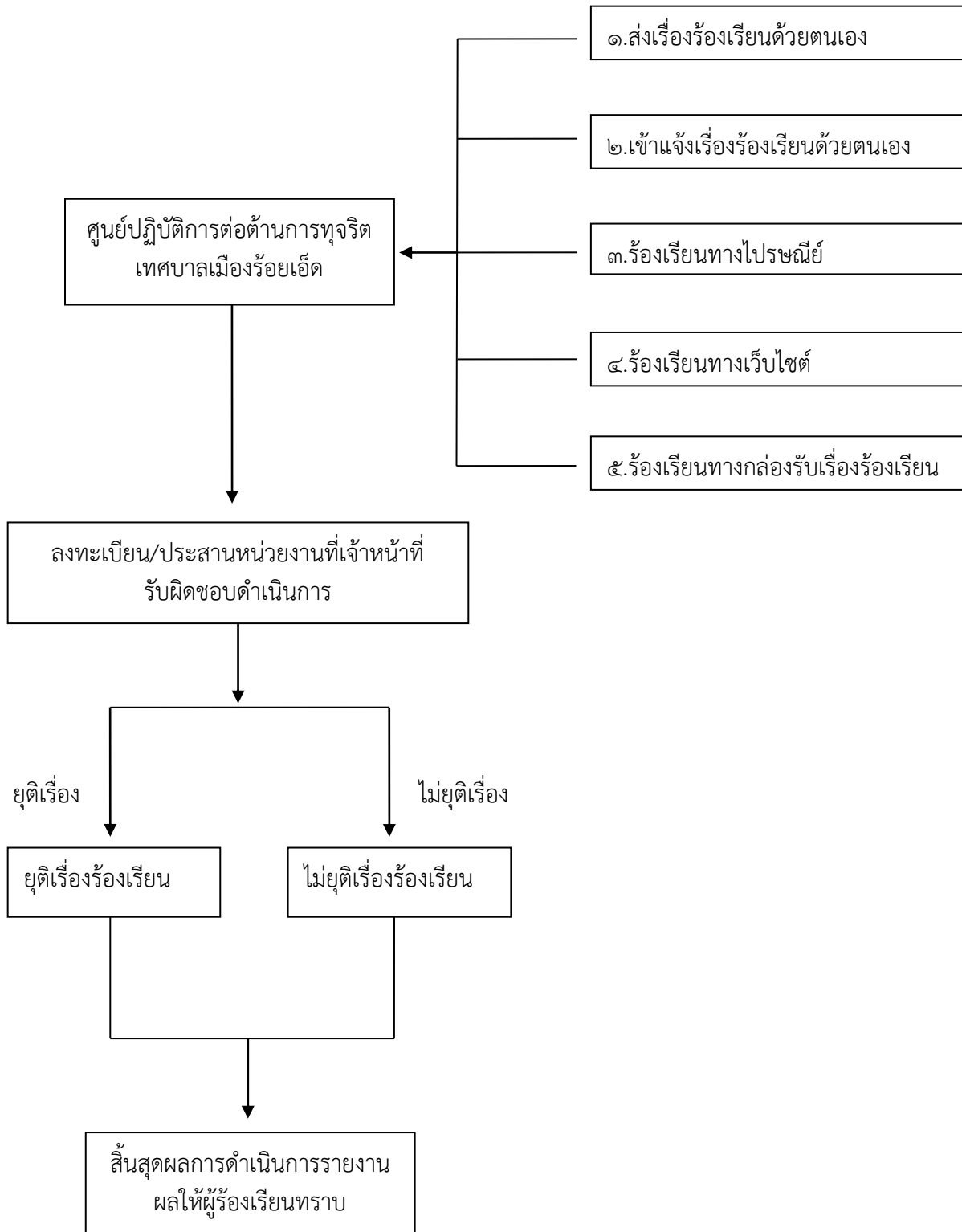
๕.๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาได้สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้บริหารท้องถิ่นหรือคณะกรรมการเมืองร้อยเอ็ดว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีความผิดตามที่ยื่นเรื่องให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรี-เมืองร้อยเอ็ด สั่งยุติเรื่อง

/๕.๔ ในกระบวนการ...

๕.๔ ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงที่ต้องพิจารณาอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมและให้การคุ้มครองพยานที่เกี่ยวข้อง

๕.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวนต่อนายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ดตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

ขั้นตอนและวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๖.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ด
ในกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในประกาศ

๖.๒ กรณีที่นายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ด เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
ข้อเท็จจริงหรือมอบหมายผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น และให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง
ที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องแล้วพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่
อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจกับผู้บริหารท้องถิ่น ว่ามีการกระทำทุจริตและ
ประพฤติมิชอบหรือการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่ใช่มีมูลตามที่
ร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ด สั่งยุติเรื่อง

๖.๓ ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงที่ต้องพิจารณาอย่างลับและต้องเปิด
โอกาสให้บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมและให้การคุ้มครองพยานที่เกี่ยวข้อง

๖.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวน
ต่อนายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ดตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดต่อไป

๗. ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกเทศมนตรีเมือง-
ร้อยเอ็ด กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

๗.๒ กรณีที่นายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ดเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
ข้อเท็จจริงหรือมอบหมายผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๗.๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่
เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว
 พร้อมทั้งทำความเข้าใจกับผู้บริหารท้องถิ่น ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้าง
หรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่ใช่มีมูลตามที่ร้องเรียน
ให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ด สั่งยุติเรื่อง

๗.๔ ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงที่ต้องพิจารณาอย่างลับและต้องเปิด
โอกาสให้บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมและให้การคุ้มครองพยานที่เกี่ยวข้อง

๗.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวน
ต่อนายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ดตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

๗.๖ การกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนเมื่อมีการดำเนินการเบื้องต้นเป็นประการใดให้แจ้ง
ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน เว้นแต่ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๘. ช่องทางการร้องเรียน

๘.๑ ส่งเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองให้กับเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

๘.๒ เข้าแจ้งเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เพื่อเจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียนไว้ และลงลายมือชื่อในเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ได้จัดทำขึ้นไว้ ทั้งนี้ ภายในวันและเวลาราชการ

๘.๓ ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ ถึงนายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ด สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ถนนเทวาภิบาล ตำบลในเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๘.๔ ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เว็บไซต์เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด www.roietmunicipal.go.th/forum

๘.๕ ส่งเรื่องร้องเรียนไว้ที่กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ณ บริเวณหน้ากองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวันทำการ	สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรี	ทุกวันทำการ	สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียน

๙.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน โดยเรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เกิดจากการกระทำของบุคลากรในสังกัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดในเรื่องดังนี้

- (๑) กระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด
- (๖) เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูล ไม่เข้าลักษณะเป็นการกลั่นแกล้งหรือสร้าง

ความเสียหายแก่บุคคล และต้องมีพยานหลักฐานมาสนับสนุน

๙.๒ เรื่องร้องเรียน ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุข้อมูลและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้เพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบหรือดำเนินการ เช่น

- (๑) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน (ชื่อ-สกุล, ถิ่นที่อยู่หรือสถานที่ที่สามารถติดต่อได้, หมายเลขโทรศัพท์ ฯลฯ)
- (๒) ชื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน (ถ้าทราบ)
- (๓) การกระทำการทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว

(๔) วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุแห่งการร้องเรียน

(๕) พยานหลักฐานต่างๆ (ถ้ามี)

(๖) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๙.๓ เรื่องร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น หรือที่มีลักษณะเป็นบัตรสนทนาก็จะต้องระบุเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจได้และพยานหลักฐาน (ถ้ามี) เพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถทำการสืบสวนหรือแสวงหาเพิ่มเติมได้

๙.๔ เรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ใช้ดุลพินิจไม่รับพิจารณาได้

(๑) เรื่องร้องเรียนที่ไม่จัดได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร

(๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุเหตุแห่งการร้องเรียนหรือไม่ระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจได้ หรือไม่ระบุพยานหลักฐานเพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถทำการสืบสวนหรือแสวงหาเพิ่มเติมได้

(๓) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นไปตามข้อ (๑)