

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

1. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งจากบุคคล/หน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ต้องดำเนินการตาม ขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้ทั้งนี้ ในแต่ละขั้นตอน จะมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการสำคัญ ดังนี้

1.1 การยื่นและเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ยื่นร้องเรียนอาจเป็นในนามบุคคล เครือข่าย องค์กร คณะบุคคลก็ได้ โดยการยื่นเรื่องร้องเรียนอาจ มีใน 2 รูปแบบ ดังนี้

1) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องของผู้ร้องเรียน ต้องการแก้ไข ปัญหาหรือ ต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ ผู้ร้องเรียนต้อง ทำเป็นหนังสือ/ เอกสาร เล่าถึงเหตุการณ์หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนใช้ ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อ และที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถติดต่อได้ พร้อม ทั้งลงลายมือ ชื่อของผู้ร้องเรียน หากมีเอกสารหรือหลักฐานควรแนบมาพร้อมกันด้วย

2) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียน ไม่ได้มีการจัดทำหนังสือ/เอกสาร ให้นำ ทะเบียนบันทึก รายการ เรื่องร้องเรียน โดยอธิบายถึงเหตุที่ต้องการร้องเรียน ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และสิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ ส่วนช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน นั้น นอกจากการส่งเรื่องร้องเรียนโดยตรงมายัง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ปัจจุบัน ผู้ ร้องเรียนยังสามารถส่ง เรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำ นักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำน กงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน สำน กงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำน กงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ปปช.) สำน กงานคณะกรรมการ ป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ปปท.) สื่อมวลชน เป็นต้น

1.2 การรับและส่งเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องเรียนแล้ว นายทะเบียน จะต้องออกไปรับเรื่อง ร้องเรียน หรือออกหนังสือตอบรับภายในไม่เกิน 7 วันนับแต่วันที่ ได้รับเรื่อง หลังจากนายทะเบียนได้รับเรื่องร้องเรียน แล้ว จะต้องเสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการ ภายในไม่เกิน 5 วันทำการนับแต่วันที่ ได้รับ เรื่อง เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ โดย อาจมอบหมายให้มีการ ตรวจสอบหาข้อมูล/ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะ แนวทางการดำเนินการ/แก้ไข หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนวทางแก้ไข ก่อนเสนอเรื่องต่อ เจ้าหน้าที่อาจมีการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน ในเบื้องต้น โดยสามารถนำบทเรียนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มา ประยุกต์ใช้

1.3 การดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้บริหาร ได้มีการมอบหมายให้ ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ผู้ที่ ได้รับมอบหมายจะต้องดำเนินการสอบข้อเท็จจริง หรือค้นหาข้อมูลต่างๆ สรุปเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหา

(สามารถนำบทเรียน การตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ตามข้อ 2.2 มาประยุกต์ใช้) ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการนับแต่วันที่ส่วนงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับเรื่อง หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จจะ สามารถขอขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน 7 วันทำการ และหากยังดำเนินการไม่แล้ว เสร็จอีก จะต้องทำหนังสือชี้แจงเหตุผลต่อผู้บริหาร เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ ใน ระหว่างการดำเนินการหากผู้ร้องเรียนต้องการถอนเรื่องร้องเรียน ต้องทำเป็นหนังสือ และ ให้นำทะเบียนจัดทำหนังสือถอนเรื่อง

1.4 การรายงานผล/สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะต้อง จัดทำรายงานผล การดำเนินการผ่านผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจนถึงผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงร่างหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเสนอ ผู้บริหารท้องถิ่น ลงนาม ทั้งนี้ สามารถนำบทเรียน เทคนิคในการตอบหนังสือร้องเรียน ข้อ

2.3 มาเป็น แนวในการตอบหนังสือ ในส่วนของ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ในการรวบรวม จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนต่าง ๆ และจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน รวมถึงจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนภาพรวม รายงานต่อ ผู้อำนวยการทราบตามที่กำหนด

2. แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน แนวทางใน การดำเนินการต่อไป ดังนี้

2.1 การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

1) ควรศึกษาทำความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ ตามขั้นตอนที่กำหนด

2) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจ ตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสาร ประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

3) สรุปประเด็นโดยย่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ควรระบุตัวบทกฎหมายเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อ ประกอบการพิจารณาด้วย

4) พิจารณาชั้นความลับ ก่อนแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ต้อง คำนึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน และพยานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

5) กรณีการร้องเรียน ซึ่งเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ควรปกปิด ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนก่อนสำเนาคำร้อง หรือ หากเป็นการกล่าวหาที่เป็นภัย ร้ายแรงต่อผู้ร้องเรียนเป็นอย่าง มาก ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการ “ คัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้น ใหม่ส่งให้และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น เนื่องจากอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเรียน

6) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องที่ร้องเรียนน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องเรียนแจ้ง หมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรต้องโทรกลับเพื่อสอบถามข้อมูล เพิ่มเติม และเพื่อยืนยันว่า ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบ อ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องเรียน โดยวิธีการ สอบถาม ว่า “ท่านเป็นผู้ส่งเรื่องร้องเรียนมา จริงหรือไม่” และ “ไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็น การร้องก่อน”

7) ส่งเรื่องไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นการร้องเรียน เพื่อให้จัดทำ ข้อมูล ข้อเท็จจริง เอกสารต่าง ๆ เท่าที่ผู้ร้องเรียนขอสามารถจะได้รับตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

2.2 การตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ควรดำเนินการดังนี้

1) พิจารณาผู้ร้องเรียนเรียนว่ามีลักษณะแบบใด เช่น นักวิชาการ ชาวบ้าน ผู้เดือดร้อน แกนนำ เครือข่าย ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ร้องเรียนแทน/ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียน เป็นต้น

2) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจประเด็นการ ร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูล รวมทั้ง เอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด ว่าผู้ร้องเรียน เรียนต้องการอะไร การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

3) การค้นหาข้อเท็จจริงจากเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารโครงการ บันทึกการประชุม เอกสารการเงิน เอกสารจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนเดิม เป็นต้น

4. หากผู้เกี่ยวข้อง โดยอาจจัดเป็นวงประชุม หากเป็นเรื่องที่ไม่ สามารถตัดสินใจได้ด้วย ตนเอง ต้องมีการหารือและจัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้คำตอบ และข้อยุติของเรื่องร้องเรียน นั้น

5) ลงพื้นที่ตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อประกอบในการตอบ เรื่องร้องเรียน ซึ่งในการ ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องมีการจัดทำรายงานสรุป ถ่ายภาพประกอบและเก็บ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง รวมทั้งถ้าหากว่ามีการ ทำงานที่เป็นไปตามที่ร้องเรียนหรือ ตรงกันข้ามกับที่ร้องเรียน หรือมีการยืนยันว่าได้พูดคุย หารือร่วมกันจนได้ข้อยุติ/เข้าใจถูกต้อง ตรงกันแล้ว ควรจะต้องให้มีการบันทึกเนื้อหาและ ลายมือชื่อเป็นหลักฐาน

2.3 การตอบหนังสือร้องเรียน มีเทคนิคดังนี้ พึงระลึกเสมอว่าเป็นการตอบในนาม สถาบันฯ/องค์กร ไม่ควรให้ข้อมูลที่เป็นลักษณะการพูดข้อ ตัดขาดจากส่วนงานอื่นภายใน องค์กรหรือระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร กล่าวโทษบุคคล/ส่วนงานอื่นในองค์กรยิ่ง จะทำ ให้เกิดผลเสียมากขึ้น ควรวิเคราะห์ประเด็นเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน และตอบให้ตรงประเด็น ไม่ควรขยายความมาก จนเกินไปหรือเปิดประเด็นใหม่ แต่อาจให้เห็นถึง เจตนารมณ์ของการวางหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติเรื่องนั้นว่าเป็น เพราะอะไร เช่น งบประมาณ สถาบันเป็นเงินอุดหนุนทั่วไปจ่ายขาด แต่ทำไมกลุ่มนำไปใช้ทั้งให้เปล่าและแบบคิน เป็นทุน หมุนเวียน ก็ควรชี้แจงไปว่างบประมาณจาก สนับสนุนไปที่ชุมชนแบบให้เปล่าตามที่มา

ของงบประมาณ แต่เนื่องจากมีผู้เดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัยจำนวนมากกว่าบที่ได้รับ จาก การประชุมสมาชิกในชุมชนจึงเห็นร่วมกัน ว่าควรให้เปล่าเฉพาะผู้ที่ไม่สามารถคืนทุนได้ เช่น ผู้ป่วย ผู้พิการ ที่ทำงานไม่ได้ แต่กรณีคนจนที่ยังประกอบอาชีพ ได้ ให้มีการคืนทุนตามที่ สามารถจ่ายคืนได้เพื่อหมุนเวียนให้ผู้เดือดร้อนรายอื่นที่สำรวจไว้แล้วนำไปใช้ซ่อมแซมบ้าน ต่อ รมั้ตระวังในการให้ข้อมูลซึ่งไม่เกี่ยวข้อง เพราะอาจน ำไปสู่การเปิดประเด็นใหม่/ ขยายผลการ ร้องเรียนในประเด็นอื่นได้ หลีกเลียงการกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษหรือให้ข้อมูล เกี่ยวกับบุคคล/องค์กรอื่น เนื่องจากอาจ นำไปสู่การร้องเรียนของผู้ที่ถูกกล่าวอ้างหรือ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต กล่าวโทษ หรือเป็นข้อมูลให้อีกฝ่ายหนึ่งนำไปขยายผลการดำเนินการ ได้ ไม่ควรแนบ เอกสารประกอบโดยไม่จำ เป็น กรณีที่มีการร้องขอเอกสาร ขอให้พิจารณาเอกสาร อย่าง รอบคอบ และควรเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาก่อนส่งเอกสาร ทั้งนี้ หากเป็น เอกสารซึ่งอาจ มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคล/องค์กรอื่น ควรเสนอเรื่องให้คณะทำงาน ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารพิจารณา

2.4 ระยะเวลาในการตอบเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบตอบเรื่องร้องเรียนจะต้องเร่ง ดำเนินการให้ทัน ภายในเวลาที่กำหนดตามระเบียบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ซึ่งถ้าหาก พบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีความซับซ้อนต้อง ไปหาเอกสารหลักฐานเพิ่มค่อนข้างมากหรือตั้ง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ขอให้ตอบไปเบื้องต้นก่อนว่าได้รับ เรื่องแล้วอยู่ระหว่าง ดำเนินการโดยตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้ผลสอบเรียบร้อยแล้วจะรายงานให้ ทราบต่อไป

2.5 การนำประเด็น/บทเรียนจากเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นไปสู่การปรับปรุง กระบวนการท างานให้รัดกุม ขึ้น เอกสารเผยแพร่อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน การแลกเปลี่ยนบทเรียนที่เกิดขึ้นกับเครือข่ายชุมชน ฯลฯ 3 แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันเรื่องร้องเรียน จากกรณีเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่ เข้ามาที่ ในช่วงที่ผ่าน สามารถนำมาใช้เป็นบทเรียน/ความรู้ที่ได้จาก การจัดการ เรื่องร้องเรียนที่ผ่านมา ปรับใช้เป็นแนวทางในการท างานเพื่อเป็นการป้องกันเรื่องร้องเรียน จากการ ปฏิบัติงาน มีแนวทางการปฏิบัติงาน ข้อควรปฏิบัติและข้อพึงระวังในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ซึ่งสรุปได้ดังนี้

3.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1) ควรมีการบันทึกข้อมูลการทำงาน/การปฏิบัติงาน รายงานการประชุม อย่าง ถูกต้อง สม่าเสมอ และเป็นระบบ บันทึกภาพระหว่างการปฏิบัติงานที่เห็นภาพผู้เข้าร่วม ประชุม ฟลิปชาร์ทสรุปมติสาระสำคัญ การประชุม จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน สรุปผล การดำเนินงาน รายโครงการ/รายกิจกรรม และเสนอ แผนการดำเนินการต่อ แก่ผู้บริหาร/ ผู้บังคับบัญชา จัดเก็บหลักฐานในการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน เช่น การส่งมอบงานและต้อง มีการตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วน ประกอบด้วยข้อมูลรายงาน ภาพถ่าย/ไฟล์ข้อมูล เป็น ต้น

2) ควรวิเคราะห์ประเด็นปัญหา/ข้อติดขัดในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจนำไปสู่เรื่อง ร้องเรียนได้โดย พิจารณาจากคำบอกเล่าหรือการให้ข้อสังเกตจากผู้นำ/ชาวบ้านในพื้นที่/ ขบวนการองค์กรชุมชน/ เครือข่าย บรรยายภาศการถกเถียงใน

การประชุม ความขัดแย้งระหว่าง ตัวบุคคล/ผู้นำ พิจารณาจากการประสานงานและติดตามการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อาจเป็น การให้ข้อมูล หรือสะท้อนให้เห็นว่าอาจมีเรื่องที่ไม่ถูกต้อง

3.2 ข้อควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

1) กรณีมีการร้องเรียนระหว่างชาวบ้าน - เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนในเจตนารมณ์ของแต่ละโครงการ และ ภารกิจของ สถาบัน เช่น หลักการเรื่องสวัสดิการ เป็นต้น เพื่อสามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำ ความเข้าใจที่ถูกต้องในบางประเด็นซึ่งเกี่ยวข้องกับกรณีการร้องเรียนได้ มีคู่มือและใช้ เนื้อหาตามคู่มือที่ เป็นปัจจุบันในการทำงาน - กรณีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อสืบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ไม่ควรลงร่วมกับบุคคลซึ่งมี ความอ่อนไหว หรือมีส่วนได้ส่วนเสีย หรือเป็นคู่ขัดแย้ง และควรอาศัยผู้อาวุโสที่ทั้งสองฝ่าย ยอมรับ มีประสบการณ์ในพื้นที่ - การลงพื้นที่ในแต่ละครั้ง ควรมีการบันทึกข้อมูลจากการพูดคุยหรือลงพื้นที่ เก็บ รวบรวม เอกสารประกอบ และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร ทราบทุกครั้ง - หัวหน้าส่วนราชการควรมีระบบในการติดตามความคืบหน้าและผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน อย่างสม่ำเสมอ ป้องกันมิให้เกิดการขยายผล จนกว่าเรื่องร้องเรียนจะยุติ

2) การดำเนินการเพื่อบริหารงบประมาณ ควรมีหลักฐาน มติ/ข้อตกลงร่วมในการ ปฏิบัติร่วมกัน จากการพูดคุยหรือหารือกันในเรื่องนั้น ๆ เช่น รายงานการประชุม/มติการประชุม ซึ่งมีรายชื่อและ ลายเซ็นผู้เข้าร่วมทุกคน

3) ห้ามเซ็นต์ชื่อแทนกันหรือใช้เอกสารปลอม ในการอนุมัติซึ่งมีเรื่องของงบประมาณ เข้ามา เกี่ยวข้อง ควรมีทั้งลายเซ็นต์และสำเนาบัตรประชาชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือ ผู้เข้าร่วมแนบ ด้วยทุกครั้ง

4.การอธิบาย/ความเข้าใจกับชาวบ้าน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจและอธิบาย กระบวนการ ท างานต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น การติดตามเอกสาร ซึ่งต้องอธิบายว่า จะนำเอกสารดังกล่าวไปทำ อะไร/ใช้อย่างไร/จะเกิดประโยชน์อย่างไร 3.3 ข้อพึงระวัง/การดำเนินการที่อาจนำไปสู่ความเสี่ยงต่อการเกิดเรื่องร้องเรียน และส่งผลกระทบต่อ บทบาท/สถานะของเจ้าหน้าที่

1) การวางบทบาท ท่าที หรือการวางตัวให้มีความเหมาะสม เช่น การสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้นำ/คน ในชุมชน ฯลฯ ต้องระมัดระวังเรื่องความเอนเอียงต่อฝ่าย หนึ่งฝ่ายใด และควรตระหนักต่อการ ประพฤติปฏิบัติหรือการให้คำแนะนำในการ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีต่อ ชาวบ้าน (ตามประมวลจริยธรรม เจ้าหน้าที่)

2) เอกสารเสนอโครงการและงบประมาณจะต้องเป็นโครงการที่มาจากชุมชน มีลายเซ็นต์ประธาน/ผู้ประสานงานกลุ่มลงชื่อผู้เสนอโครงการ ห้ามเสนอเฉพาะงาน เป็น Power Point แต่ไม่มีเอกสาร เสนอโครงการที่ผู้แทนองค์กรเซ็นต์ชื่อ

3) หากมีมติให้ปรับแก้ไขโครงการจากคณะทำงานกลั่นกรอง ต้องแจ้งให้ผู้ประสานงานองค์กรทราบ หรือเซ็นต์ใหม่ ไม่ควรปรับแก้ไขโครงการแทนชุมชนโดยที่ เจ้าของโครงการไม่ทราบเรื่อง

4) กระบวนการพิจารณาอนุมัติโครงการซึ่งเสนอของบประมาณและรับการ สนับสนุน โดยพิจารณา ผ่าน ข้อมูลโครงการเพียงบางส่วน แต่อนุมัติโครงการที่เสนอ ขออนุมัติทั้งหมด

5) ในการลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) จะต้องอ่าน/ทำความเข้าใจ ข้อความเป้าหมาย บทบาท แต่ละ ส่วน เงื่อนไขต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในบันทึกความร่วมมือ (MOU) ให้ชัดเจนตรงกันก่อนการลงนาม โดยเฉพาะเงื่อนไขช่วงเวลา สิ้นสุดโครงการ กรณีการใช้เงินไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

6) จะต้องมีการเก็บบันทึกความร่วมมือ (MOU) ไว้ที่ทุกฝ่ายที่ลงนามบันทึก ความร่วมมือ (MOU) ทั้ง กรณีที่ หน่วยงาน จัดทำบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับ จังหวัด อำเภอ หน่วยงานอื่น และมีการจัดเก็บรายละเอียดโครงการ/ ข้อมูล/เอกสาร การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต