



ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทาง
การจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

จัดทำโดย

กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 30 กำหนดให้ส่วนราชการระดับกระทรวง จัดให้มีศูนย์บริการร่วมกระทรวง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงาน ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน แก่ประชาชนผู้รับบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จึงได้มีการจัดทำขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ
- ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นระบบ
- เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก แก่ผู้รับบริการ
- ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ขอบเขต

ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ มีขอบเขตตั้งแต่กระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

คำจำกัดความ

การจัดการเรื่องร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อยังสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางกล่องรับความคิดเห็น และทางเว็บไซต์
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการกลุ่มงาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียนในเรื่องนั้น
ประเภทเรื่องร้องเรียน	หมายถึง การจำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็น 3 ประเภทหลัก

ช่องทางการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร B) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ชั้น 6-8 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ
2. เว็บไซต์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (<http://www.mdes.go.th>)
3. โทรศัพท์หมายเลข 02 141 6747
4. โทรสารหมายเลข 02 143 8046
5. กล่องแสดงความคิดเห็น
6. ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล หรือ Web Portal)
7. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ e-mail address : pr@mdes.go.th
8. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สายด่วน 1111
9. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 (สำนักงาน ก.พ. เดิม)

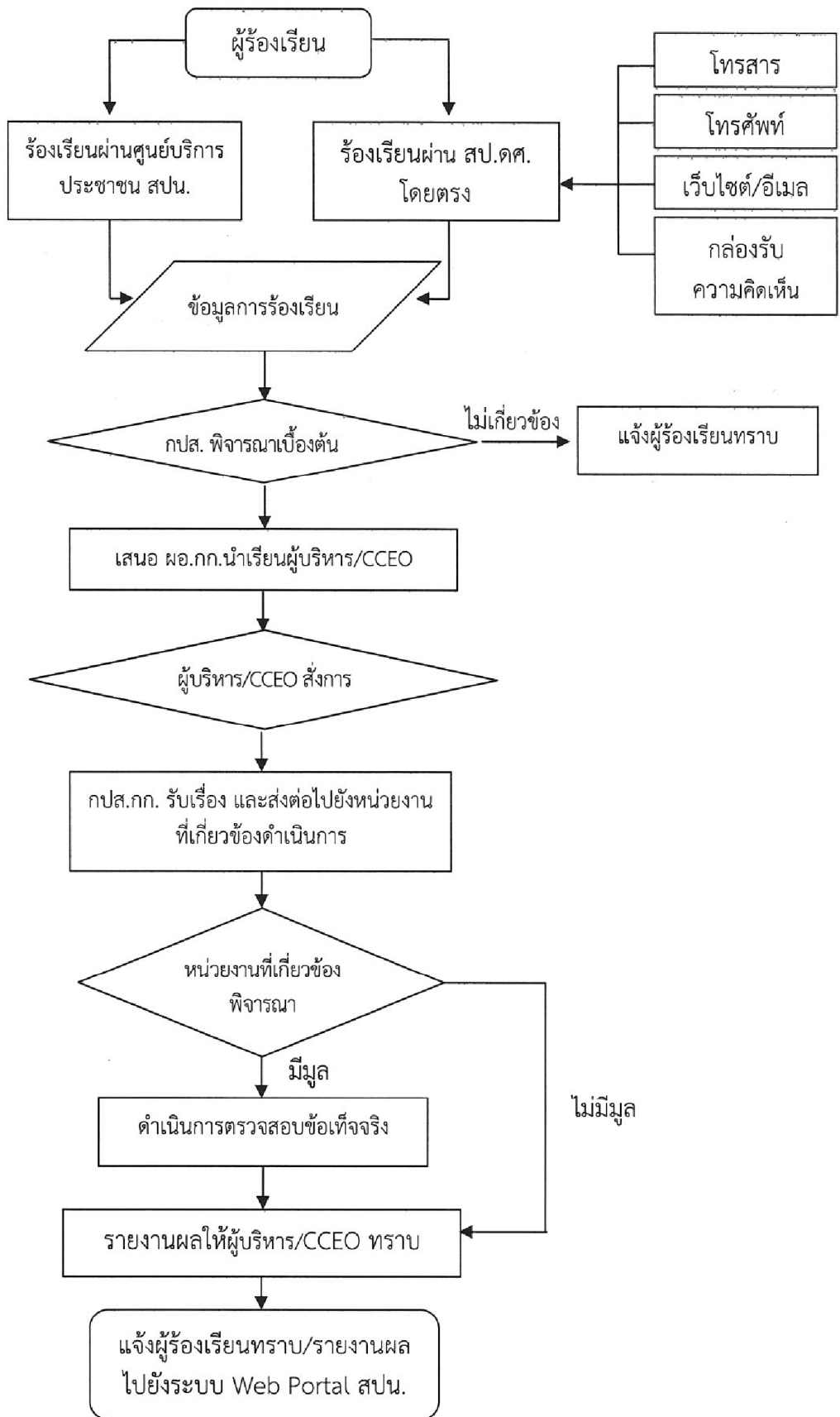
ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม/ร้องขอ ข้อมูล แจ้งเบาะแส	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ ข้อคิดเห็น/ชมเชย/แจ้ง เบาะแส/สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูลจากสำนัก งานปลัดกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้การ บริการประชาชน - การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ กิจกรรม/โครงการของกระทรวงฯ และหน่วยงานในสังกัดฯ - การแจ้งเบาะแสเว็บไซต์ไม่ เหมาะสม	3 - 5 วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับ ผิดชอบจัดการ เรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
2	ร้องเรียนการ ให้บริการของ หน่วยงานใน สังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงฯ	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ต่างๆ ที่อยู่ในความ รับผิดชอบของหน่วยงาน	- พฤติกรรมการให้บริการงานต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับ ผิดชอบจัดการ เรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
3	ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน ในสังกัด สำนักงานปลัด กระทรวงฯ	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เสียหายจากการกระทำ การใดๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัด - เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียชื่อเสียง และมี ผลกระทบต่อสำนักงาน ปลัดกระทรวงฯ	- ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ในสังกัด - เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบที่ส่งไป ในทางทุจริตต่างๆ - ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง - ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล ของหน่วยงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับ ผิดชอบจัดการ เรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

1. ปลัดกระทรวงฯ มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน สั่งการ และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
2. ผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer: CCEO) และผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลตรวจสอบ
3. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ประสานงานส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบพร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา
4. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน Work Flow



อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน Work Flow

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>1 ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางของรัฐบาล 1111 ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) หรือร้องเรียนผ่านสำนักงานปลัดกระทรวงฯ โดยตรง ผ่านช่องทาง โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์/อีเมลของกระทรวงฯ และกลองแสดงความคิดเห็น</p>		<p>- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดทำเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ</p>	<p>ไม่เกิน 1 วัน</p>
<p>2 ตรวจสอบและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนช่องทางต่างๆ</p>		<p>- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดทำเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ</p>	<p>1 วัน</p>
<p>3 กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ (กปส.) พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ จะเสนอผู้อำนวยการกองกลาง (ผอ. กก.) ลงนามนำเรียนผู้บริหาร สป.ดศ./ผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุกประเภทหน่วยงาน หรือ CCEO (Chief Complaints Executive Officer) ต่อไป - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรายงานผลไปยังระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของรัฐบาล (Web Portal) เพื่อยุติเรื่อง 		<p>- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดทำเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการกลุ่มงานฯ - ผู้อำนวยการกอง 	<p>1 ชั่วโมง</p>

	ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4	หลังจากกลุ่มงานประชาสัมพันธ์พิจารณาแล้ว จัดทำบันทึกเพื่อนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการกองกลาง พิจารณาลงนามนำเรียนผู้บริหาร ส.ป.ดศ. หรือ CCEO		กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ (กปส.)	1 ชั่วโมง
5	ผู้บริหาร ส.ป.ดศ. หรือ CCEO สั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป		ผู้บริหาร ส.ป.ดศ. หรือ CCEO	1 วัน
6	กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กองกลาง รับเรื่องจากผู้บริหาร ส.ป.ดศ. หรือ CCEO เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป		กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กองกลาง	1 ชั่วโมง
7	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาอนุมัติของผู้ถูกร้องเรียน - หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ผู้ถูกร้องเรียนมีมูลความจริง ให้ดำเนินการตัดสินโทษตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่อไป - หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ผู้ถูกร้องเรียนไม่มีมูลความจริง จะต้องยุติเรื่อง		ผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน 3-5 วัน
8	หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาอนุมัติแล้ว จัดทำบันทึกรายงานผลเสนอผู้อำนวยการกองกลางลงนามนำเรียนผู้บริหาร ส.ป.ดศ. หรือ CCEO เพื่อทราบ		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	1 - 2 วัน
9	ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข เพื่อทราบต่อไป		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ	ไม่เกิน 1 วัน

คำนิยาม

- “เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- “เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง