

คู่มือ การจัดการ ข้อร้องเรียน

โดย สำนักงานเลขาธิการกรม
กรมประชาสัมพันธ์

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

- จากการที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ นั้น
- กรมประชาสัมพันธ์โดยสำนักงานเลขานุการกรม เป็นหน่วยงานเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานของสำนักนายกรัฐมนตรีในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน จาก ด้ ป.ณ. 1111 และเป็นหน่วยบริหารกลางของกรมประชาสัมพันธ์ในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของกรมประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ www.prd.go.th รวมถึง การรับฟังข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การอวยพร / การให้กำลังใจ จากประชาชน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ ดังนี้

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่คุณร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์ในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

3. การใช้บริการร้องเรียน กรมประชาสัมพันธ์ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

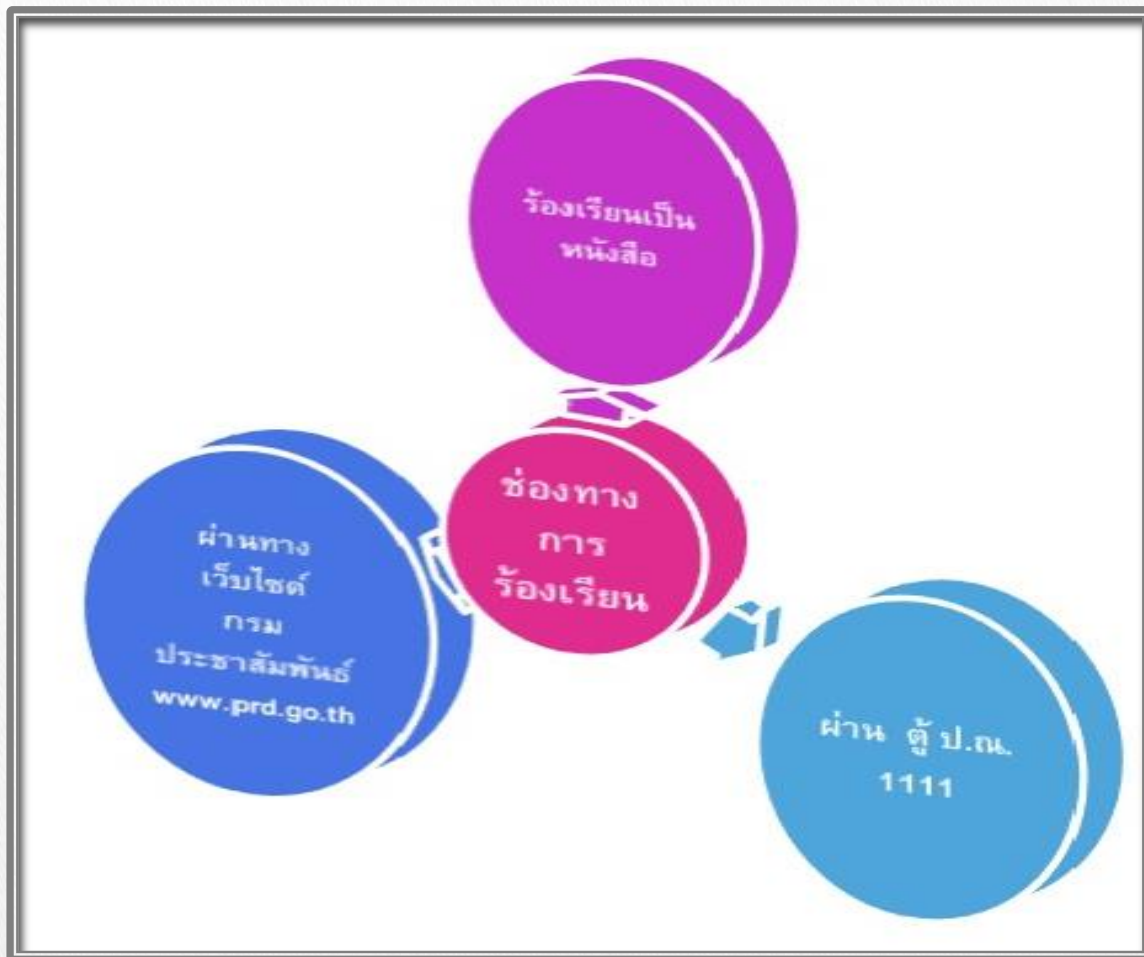


คำจำกัดความ

- เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น ที่เกี่ยวกับการให้บริการของกรมประชาสัมพันธ์ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การบอกเล่าความทุกข์และต้องการความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ
- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากกรมประชาสัมพันธ์และประชาชนทั่วไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนที่ดั่งอยู่ใกล้สถานีเครื่องส่งวิทยุกระจายเสียงของกรมประชาสัมพันธ์
- การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น /การชมเชย /การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อยื่นหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร / เว็บไซต์ เป็นต้น

คำจำกัดความ

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับข้อร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
 - ข้อติดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
- เป็นต้น



ช่องทางการร้องเรียน

1. ร้องเรียนเป็นหนังสือ ส่งไปที่ กรมประชาสัมพันธ์ เลขที่ 9 ซอยอารีย์สัมพันธ์ ถนนพระราม 6 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม.
2. ร้องเรียนการให้บริการของกรมประชาสัมพันธ์ ผ่านทาง www.prd.go.th
3. ร้องเรียนผ่านทาง ตู้ ป.ณ. 1111 ของสำนักนายกรัฐมนตรี

วิธีการยื่นคำร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(1) วัน เดือน ปี

(2) ชื่อ และที่อยู่ ของ
ผู้ร้องเรียน

(3) ข้อเท็จจริง หรือ
พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน
ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความ
เดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร
ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร
หรือ ชี้ช่องทางแจ้ง เบาะแสเกี่ยวกับ
การทุจริตของเจ้าหน้าที่ /
หน่วยงานกรมประชาสัมพันธ์
ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถ
ดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

(4) ระบุ พยาน เอกสาร พยาน
วัตถุ และพยาน บุคคล (ถ้ามี)

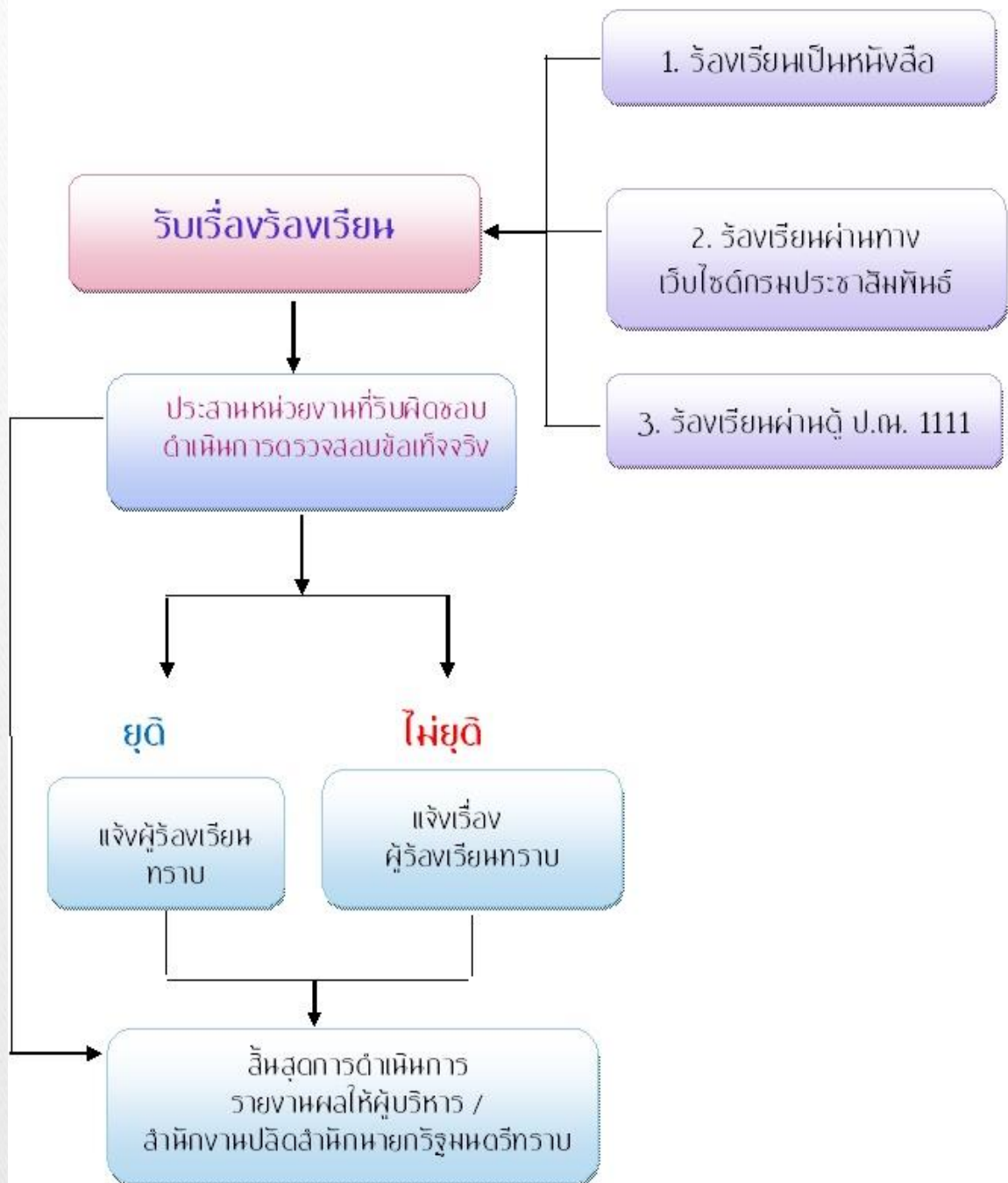
2. คำร้องเรียน อาจส่งหนังสือ
โดยตรงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ
เรื่องร้องเรียน หรือช่องทาง
www.prd.go.th

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับ พิจารณา

1. คำร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง
ทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็น
บัตรสนเท่ห์

2. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือ
หลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มี
ลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้
ช่อง แจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะ
สามารถดำเนินการสืบสวน
สอบสวนต่อไปได้

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนขอ สำเนาหนังสือการกรม กรมประชาสัมพันธ์



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง การร้องเรียน	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนเป็นหนังสือ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้ ป.ณ. 1111	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ กปส.	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้ง กลับผู้ร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การรับโทรศัพท์ เป็นต้น จัดทำหนังสือเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของกรมประชาสัมพันธ์ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดทำหนังสือเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าที่
ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้ง กลับผู้ร้องเรียน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมา
วิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็น
แนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางานต่อไป

มาตรฐานงาน ::

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วย
ตนเอง /จดหมาย / เว็บไซต์ /ตู้ ป.ณ.1111 ดำเนินการตรวจสอบและ
พิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน
ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

