

กรมประชาสัมพันธ์

คู่มือการใช้ระบบ การจัดการเรื่องร้องเรียน



1111 (สป.)

www.prd.go.th

0 2618 2323 ต่อ 0,1000,1806-7

saraban@prd.go.th

สำนักงานเลขานุการกรม

กองสนับสนุนการเรียน

กรมประชาสัมพันธ์

คู่มือการใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์

สำหรับผู้ใช้งานระบบ (User) ผ่านเว็บไซต์ กรมประชาสัมพันธ์

คำนำ

ระบบการจัดการเรื่องราวร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์นี้ เป็นการพัฒนางานและบริหารจัดการระหว่างศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการประชาสัมพันธ์ กับสำนักงานเลขาธิการกรม เพื่อเป็นการพัฒนางานและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th เพื่อเป็นการยกระดับในการให้บริการประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน และสอดคล้องกับบริบททางด้านสังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการประชาสัมพันธ์และสำนักงานเลขาธิการกรม จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดประโยชน์สำหรับผู้ใช้งานระบบ (User) และประชาชนผู้ใช้บริการผ่านระบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยผู้ใช้งานระบบนี้สามารถบันทึกข้อมูลการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแสดงความคิดเห็นของประชาชนจากช่องทางอื่นแล้วนำมาบรรจุในระบบนี้ เพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล วิเคราะห์ ประมวลผลการรายงานแล้วนำข้อมูลไปแก้ไข ปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานการทำงานในการให้บริการประชาชน

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการประชาสัมพันธ์
สำนักงานเลขาธิการกรม
กรมประชาสัมพันธ์

สารบัญ

1. บทนำ	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	2
4. ช่องทางการร้องเรียนและขอบเขตการให้บริการ	3
5. ผังระบบงานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Workflow)	4
6. ผังระบบงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ (Workflow)	5
7. การใช้งานส่วนบริหารจัดการเว็บไซต์	6
8. จัดการเรื่องร้องเรียน	7
8.1 การจัดการเรื่องร้องเรียน	7
8.2 การจัดการเรื่องร้องเรียน (หน่วยงาน)	10
8.3 การจัดการประเภทเรื่องร้องเรียน	12
8.4 การจัดการวัตถุประสงค์เรื่องร้องเรียน	14
8.5 การจัดการสถิติ : การรับเรื่องร้องเรียน	16
8.6 การจัดการสถิติ : จำแนกตามวัตถุประสงค์	17
8.7 การจัดการสถิติ : จำแนกตามหน่วยงาน	18
8.8 การจัดการรายงานรายละเอียด	19
8.9 การตั้งค่า	20
9. ภาคผนวก	
9.1 กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ.2549	23
9.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552	31

1. บทนำ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หรือผู้บริหารระดับสูงของประเทศ โดยการประสานงานเพื่อให้อำนาจความเดือดร้อนของประชาชนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเป็นธรรม และเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ

ปัจจุบันได้มีการประสานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์กับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 330 หน่วยงาน รวมทั้งได้พัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้สามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางการร้องทุกข์ 6 ช่องทางประกอบด้วย สายด่วนของรัฐบาล 1111, เว็บไซต์ www.1111.go.th, ตู้ ปณ. 1111, จุดบริการประชาชน 1111, โมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111) และไลน์แอปพลิเคชัน (PSC 1111) เพื่อให้เกิดความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึงช่องทางการร้องทุกข์ และได้นำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการใช้งาน ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนให้มากที่สุด

กรมประชาสัมพันธ์ในฐานะหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเป็นเครือข่ายของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในทุกช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีนั้น กรมประชาสัมพันธ์โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการประชาสัมพันธ์ และสำนักงานเลขานุการกรม จึงได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นของกรมประชาสัมพันธ์ ในทุกช่องทางของกรมประชาสัมพันธ์ รวมทั้งช่องทาง 1111 โดยผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ (www.prd.go.th/admin) และไม่เพียงเท่านี้ระบบสารสนเทศนี้ยังเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับกรมประชาสัมพันธ์ได้อีกช่องทางหนึ่งด้วย

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อทำความเข้าใจขั้นตอนการทำงานของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ของกรมประชาสัมพันธ์
 2. เพื่อการบริหารจัดการที่ดีภายในองค์กร มีมาตรฐานการดำเนินงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ
 3. เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน บรรเทาทุกข์ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
- ในช่องทางที่หลากหลาย ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน และการให้บริการประชาชน

3. ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

1.เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยาหรือชดเชยทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ

2.การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- (1) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (2) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วนและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (3) เรื่องที่ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องและได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (4) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่นบัตรสนเท่ห์เรื่องที่อยู่ในกระบวนการ ทางศาล

เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี โดยเจ้าหน้าที่จะดำเนินการยุติเรื่องภายใน 15 วัน กรณีเรื่องปกติ นับจากวันที่ได้รับเรื่องจากผู้ร้อง (นับวันต่อเนื่องไม่เว้นวันหยุดราชการ) ส่วนบางเรื่องใช้เวลามากกว่านั้นเจ้าหน้าที่จะแจ้งประสานการดำเนินงานต่อไป

3.หลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียน เรื่องที่จะนำมาร้องเรียน ร้องทุกข์ได้ จะต้องเป็นเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างเหมาบริการ สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ ได้แก่

1. การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
2. การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
3. ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
4. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
5. กระทำการนอกเหนือหน้าที่ หรือขัดต่อกฎหมาย

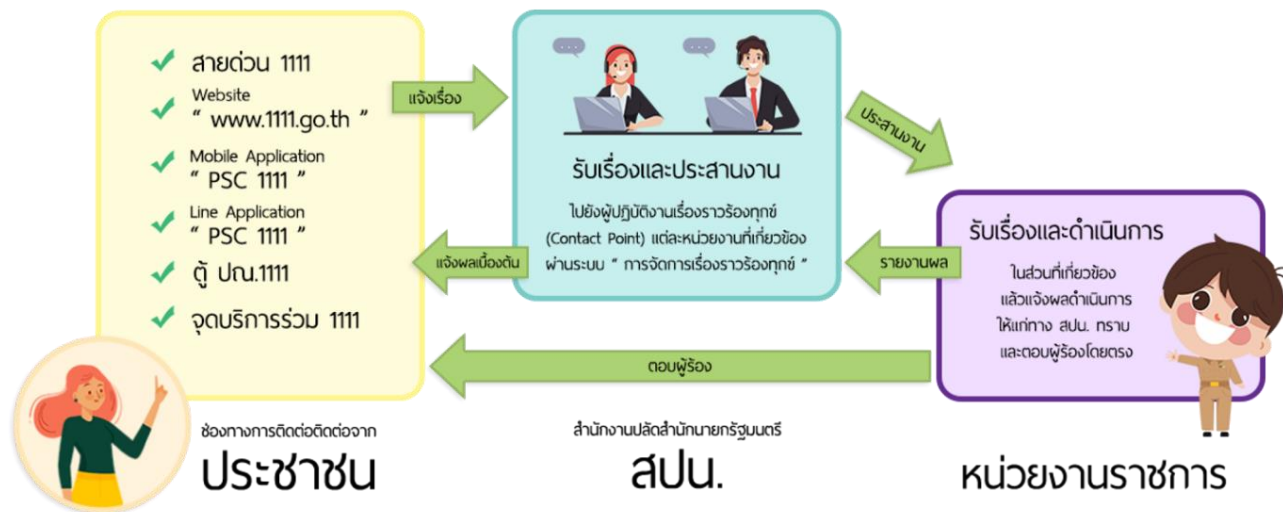
ซึ่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เหล่านั้นจะต้องเป็นเรื่องจริง มิใช่เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อผู้อื่น และทางกรมประชาสัมพันธ์จะต้องสามารถติดต่อประชาชนผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันตัวตนของประชาชนผู้ร้องเรียน

4. ช่องทางการร้องเรียนและขอบเขตการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	ขอบเขตการให้บริการ
1. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1.1 สายด่วน 1111 1.2 Website (www.1111.go.th) 1.3 Mobile Application (PSC 1111) 1.4 Line Application (PSC 1111) 1.5 ตู้ ปณ. 1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 1.6 จุดบริการประชาชน 1111 ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300	บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเฉพาะ วันและเวลาราชการ (08.30-16.30 น.) บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเฉพาะ วันและเวลาราชการ (08.30-16.30 น.) วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 09.00–16.30 น. บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเฉพาะ วันและเวลาราชการ (08.30-16.30 น.) บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเฉพาะ วันและเวลาราชการ (08.30-16.30 น.) บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเฉพาะ วันและเวลาราชการ (08.30-16.30 น.) วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.
2. เว็บไซต์ของกรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th หัวข้อบริการกรมประชาสัมพันธ์ เมนูเรื่องร้องเรียนกรมประชาสัมพันธ์ หรือของหน่วยงาน	
3. โทรศัพท์กรมประชาสัมพันธ์ส่วนกลาง 0-2618-2323 ต่อ 0,1000,1806-7 หรือของหน่วยงาน	
4. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กรมประชาสัมพันธ์ saraban@prd.go.th หรือของหน่วยงาน	
5. Facebook สำนักงานเลขานุการกรม หรือของหน่วยงาน	
6. กล่องร้องเรียนกรมประชาสัมพันธ์ส่วนกลาง หรือของหน่วยงาน	
7. ไปรษณีย์ กรมประชาสัมพันธ์ เลขที่ 9 ซอยอารีย์สัมพันธ์ ถนนพระราม 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400	

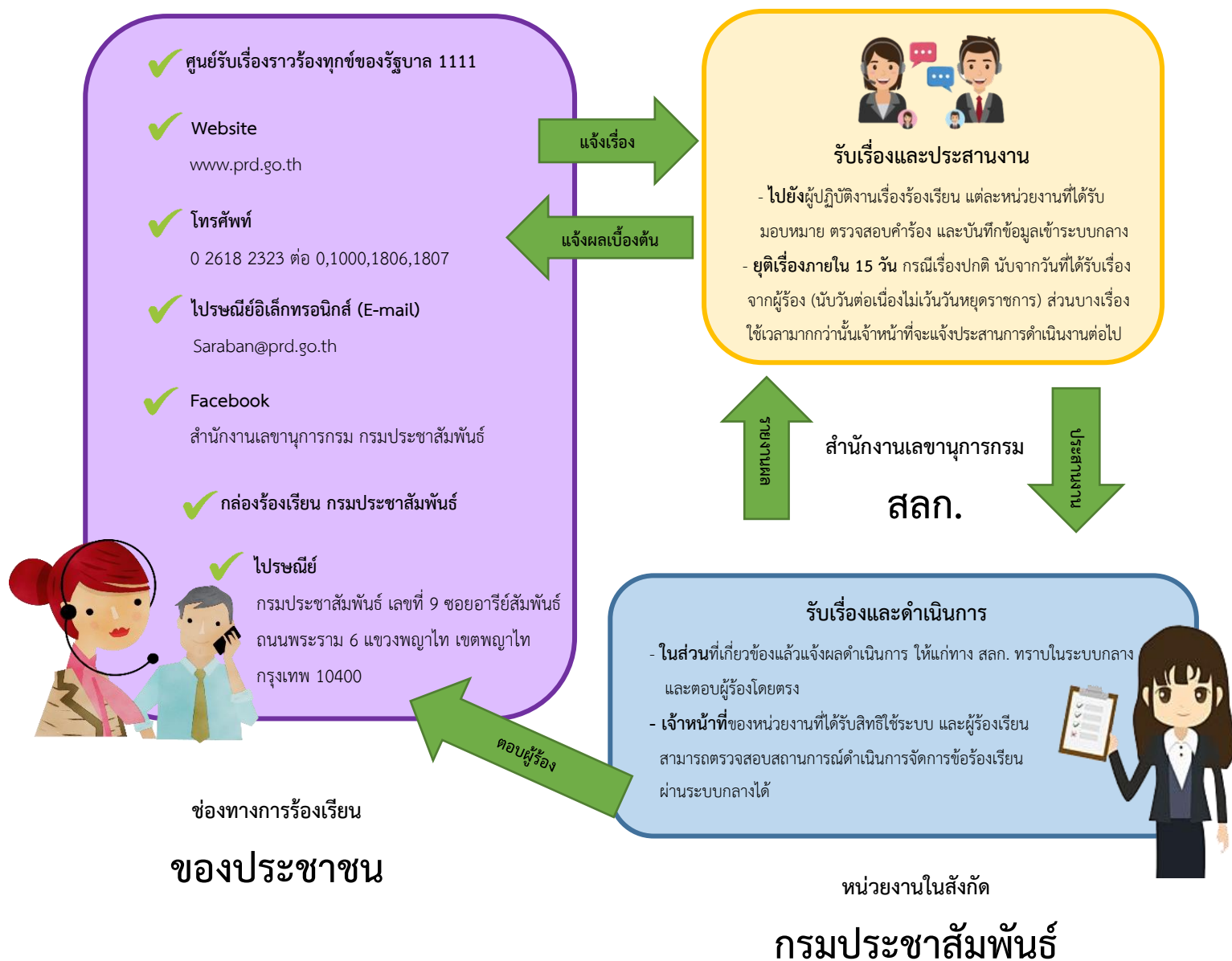
โดยการร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น จะต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ใช้อักษรคำสุภาพ ระบุวัน เดือน และปีขณะเกิดเหตุ
ชี้แจงให้ทราบได้ว่าได้รับความเดือดร้อนและต้องการได้รับการแก้ไขปัญหายังไร
พร้อมด้วยหลักฐาน เอกสาร พยานบุคคล พยานวัตถุ ที่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

5. ผังระบบงานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Workflow)



แผนภาพแสดงขั้นตอนการทำงานของระบบการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

6. ผังระบบงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ (Workflow)



ระบบการจัดการข้อร้องเรียนฯ รองรับการเรียกดูรายงานเชิงสถิติในรูปแบบกราฟ
จำแนกตามช่องทาง/ประเภทการร้องเรียน

แผนภาพแสดงขั้นตอนการทำงานของระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของกรมประชาสัมพันธ์

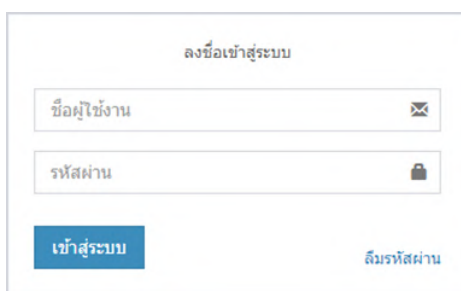
7. การเข้าใช้งานส่วนบริหารจัดการเว็บไซต์

การที่ผู้ใช้งานจะเข้าระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของกรมประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ www.prd.go.th/admin นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องระบุตัวตนของผู้ใช้งานในเว็บไซต์ก่อนเข้าใช้ระบบทุกครั้ง ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 เปิด Internet Browser (แนะนำให้ใช้ Google Chrome)

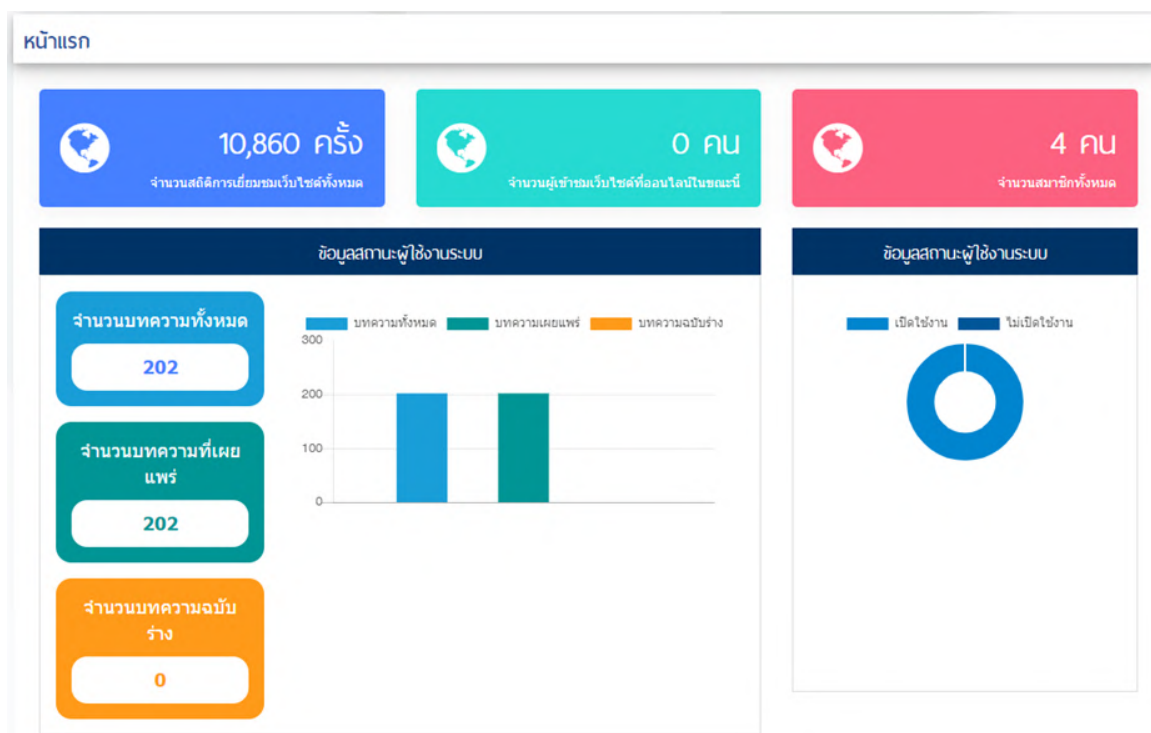
ขั้นตอนที่ 2 กรอก URL ของระบบ www.prd.go.th/admin

ขั้นตอนที่ 3 กรอกข้อมูลบัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่าน



3.1 กรอกชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน

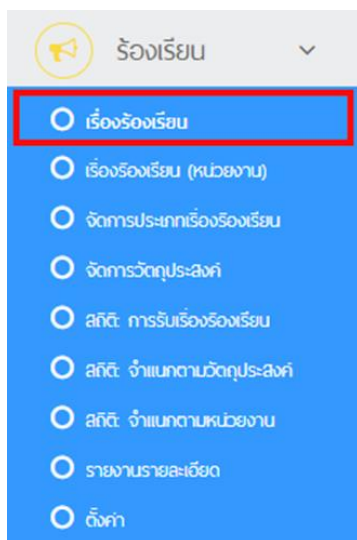
3.2 กดปุ่ม [เข้าสู่ระบบ](#) ระบบจะเข้าสู่หน้าจอหลัก ดังภาพ



8. จัดการเรื่องร้องเรียน

8.1 การจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้ใช้งานได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จาก www.prd.go.th เว็บไซต์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของกรมประชาสัมพันธ์แล้ว จะต้องเพิ่มเรื่องร้องเรียนในระบบ ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้



หลังจากเข้าสู่ระบบแล้ว ผู้ใช้งานไปเลือกที่เมนู “เรื่องร้องเรียน” และเลือกเมนูย่อย “เรื่องร้องเรียน” ระบบจะนำเข้าสู่หน้าจอรายการรับเรื่องร้องเรียน (หน่วยงานส่วนกลาง) ดังภาพ

รายการรับเรื่องร้องเรียน (หน่วยงานส่วนกลาง)

8

เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

2

รอรับเรื่อง

3

ดำเนินการ/ส่งต่อ

2

เสร็จสิ้น

1

ไม่รับเรื่อง

+

เพิ่มเรื่องร้องเรียน

ค้นหาจากเลขที่เรื่องร้องเรียน

ค้นหา

เริ่มใหม่

ลดเงื่อนไขการค้นหา

ช่วงวันที่เรื่องร้องเรียน :

ถึงวันที่ :

ประเภทเรื่องร้องเรียน :

-- โปรดเลือก --

สถานะ :

-- โปรดเลือก --

รายการข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	เลขที่รับเรื่อง	ชื่อเรื่องร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	วันที่แจ้งเรื่องร้องเรียน	สถานะ
1	630800001	แจ้งขอความช่วยเหลือไม่ได้ รับเงินเยียวยา	สังคมและสวัสดิการ	-	12/08/2563 15:54:57	เสร็จสิ้น
2	630800001	แจ้งขอความช่วยเหลือไม่ได้ รับเงินเยียวยา	สังคมและสวัสดิการ	-	12/08/2563 15:54:57	เสร็จสิ้น

ผู้ใช้งานกดปุ่ม **+** เพิ่มข้อมูล ระบบจะนำเข้าสู่หน้าเพิ่มเรื่องร้องเรียน

+

เพิ่มเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง *

-- โปรดเลือก --

ประเภทเรื่องร้องเรียน *

-- โปรดเลือก --

ชื่อเรื่องร้องเรียน *

รายละเอียดของการร้องเรียน

ช่องทางที่ได้รับแจ้ง

☐ ออนไลน์
☐ โทรศัพท์
☐ อีเมล
☐ ติดต่อที่หน่วยงาน
☒ อื่นๆ (โปรดระบุ)

สถานที่เกิดเหตุ

-- โปรดเลือก --

-- โปรดเลือก --

-- โปรดเลือก --

รหัสไปรษณีย์

วันที่พบเหตุ/เกิดเหตุ

-- ชั่วโมง --

-- นาที --

รูปภาพ/เอกสารประกอบ

Choose files To Upload

Choose Files

ขนาดไฟล์ไม่เกิน 10 MB, เฉพาะไฟล์นามสกุล: .jpg, .jpeg, .gif, .png, .pdf, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

☒ เปิดเผยตัวตน
☐ ไม่เปิดเผยตัวตน

เลขที่ประจำตัวประชาชน

ตรวจสอบในระบบสมาชิก

ชื่อ-นามสกุลผู้แจ้ง

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

อีเมล

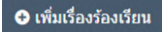
ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุการรับเรื่องร้องเรียน

เพิ่มเรื่องร้องเรียน

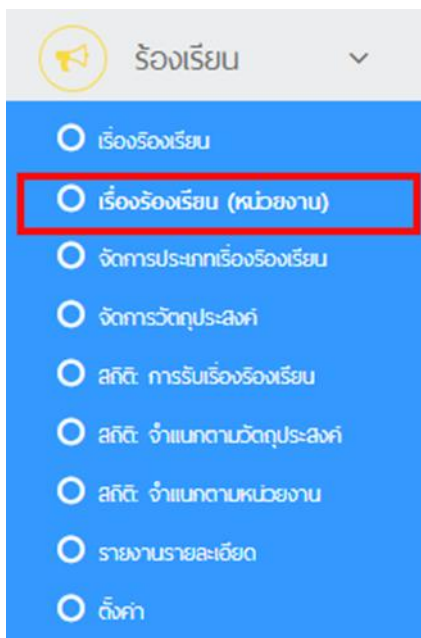
ยกเลิก

- วัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง: กรอกข้อมูลวัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง
- ประเภทเรื่องร้องเรียน: เลือกประเภทเรื่องร้องเรียน
- ชื่อเรื่องร้องเรียน: กรอกข้อมูลชื่อเรื่องร้องเรียน
- รายละเอียดของการร้องเรียน: กรอกรายละเอียดของการร้องเรียน
- ช่องทางที่ได้รับแจ้ง: เลือกประเภทของช่องทางที่ได้รับแจ้งให้เป็น “ออนไลน์” “โทรศัพท์” “อีเมล”
“ติดต่อที่หน่วยงาน” หรือ “อื่น ๆ (โปรดระบุ)”
- สถานที่เกิดเหตุ: กรอกข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ
- วันที่พบเหตุ/เกิดเหตุ: กรอกข้อมูลวันที่พบเหตุ/เกิดเหตุ
- รูปภาพ/เอกสารประกอบ: อัปโหลดไฟล์รูปภาพ/เอกสารประกอบขนาดไฟล์ไม่เกิน 10 MB,
เฉพาะไฟล์นามสกุล: .jpg, .jpeg, .gif, .png, .pdf, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx
- ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน: เลือกประเภทผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนให้เป็น “เปิดเผยตัวตน” หรือ “ไม่เปิดเผยตัวตน”
- เลขที่ประจำตัวประชาชน: กรอกข้อมูลเลขที่ประจำตัวประชาชนผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- ชื่อ-นามสกุลผู้แจ้ง: กรอกข้อมูลชื่อ-นามสกุลผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ: กรอกข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- อีเมล: กรอกข้อมูลอีเมลผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน (หมายเหตุการรับเรื่องร้องเรียน): กรอกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน
(หมายเหตุการรับเรื่องร้องเรียน)

กรอกข้อมูลทั่วไปให้ครบถ้วน และจะต้องกรอกข้อมูลที่สำคัญ (บังคับกรอก) โดยให้สังเกตจากเครื่องหมาย “ * ” สีแดง หลังหัวข้อที่บังคับกรอก ซึ่งถ้าผู้ใช้งานไม่กรอกข้อมูลในหัวข้อที่บังคับกรอก ระบบจะไม่ทำการบันทึกข้อมูลให้ จากนั้นให้ตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วนและกดปุ่ม  เพิ่มเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกการสร้างเรื่องร้องเรียน

8.2 การจัดการเรื่องร้องเรียน (หน่วยงาน)

เมื่อหน่วยงานอื่นได้ส่งต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกขมายังหน่วยงานที่ผู้ใช้งานสังกัดอยู่ ผู้ใช้งานจำเป็นต้องรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกขนั้น ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้



หลังจากเข้าสู่ระบบแล้ว ผู้ใช้งานไปเลือกที่เมนู “เรื่องร้องเรียน” และเลือกเมนูย่อย “เรื่องร้องเรียน (หน่วยงาน)” ระบบจะนำเข้าสู่หน้าจอรายการรับเรื่องร้องเรียน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร) ดังภาพ

รายการรับเรื่องร้องเรียน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)

1

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับโอน

0

ดำเนินการ/ส่งต่อ

1

เสร็จสิ้น

ค้นหาจากเลขที่เรื่องร้องเรียน

ค้นหา

เริ่มใหม่

ลดเงื่อนไขการค้นหา

ช่วงวันที่เรื่องร้องเรียน :

ถึงวันที่ :

ประเภทเรื่องร้องเรียน : -- โปรดเลือก --

สถานะ : -- โปรดเลือก --

รายการข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	เลขที่รับเรื่อง	ชื่อเรื่องร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	วันที่แจ้งเรื่องร้องเรียน	สถานะ
1	630800006	ทดสอบการแจ้งเรื่องร้องเรียน กรมประชาสัมพันธ์	สังคมและสวัสดิการ	-	17/08/2563 11:37:12	เสร็จสิ้น

ผู้ใช้งานกดเลือกรายการเรื่องร้องเรียนที่ต้องการ ระบบจะนำเข้าสู่หน้า “รายละเอียดเรื่องร้องเรียน”

☰

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

+

บันทึกผลการดำเนินงาน / คืบเรื่อง

✍

แก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียน

↩

กลับ

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

รหัสเรื่องร้องเรียน

630800002

สถานะปัจจุบัน

ส่งต่อ

วันที่ปรับปรุงสถานะล่าสุด

19/08/2563 16:09:32 (นาย มานะ อุดสาหะ)

วัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง

ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ประเภทเรื่องร้องเรียน

สังคมและสวัสดิการ

ชื่อเรื่องร้องเรียน

แจ้งไม่ได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่

รายละเอียดของการร้องเรียน

แจ้งไม่ได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ณ สน.สุทธิสาร เจ้าหน้าที่บริการไม่สุภาพ

สถานที่เกิดเหตุ

สถานีตำรวจสุทธิสาร ดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10310

วันที่พบเหตุ/เกิดเหตุ

09/08/2563 09:10:00

รูปภาพ/เอกสารประกอบ

-

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

เบ็ดเตล็ดตัวตน

ชื่อ-นามสกุลผู้แจ้ง

นายมานะ อุดสาหะ

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

023, 087

อีเมล

admin

ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุการรับเรื่องร้องเรียน

-

ประวัติการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่	สถานะ	วันที่ดำเนินการ	ผู้ดำเนินการ	รายละเอียดของการดำเนินงาน
1	รับเรื่อง	19/08/2563 16:08:15	นาย มานะ อุดสาหะ	ส่งต่อผู้ดูแลเรื่อง
2	ส่งเรื่อง	19/08/2563 16:09:32	นาย มานะ อุดสาหะ	ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน

+

บันทึกผลการดำเนินงาน / คืบเรื่อง

✍

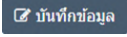
แก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียน

↩

กลับ

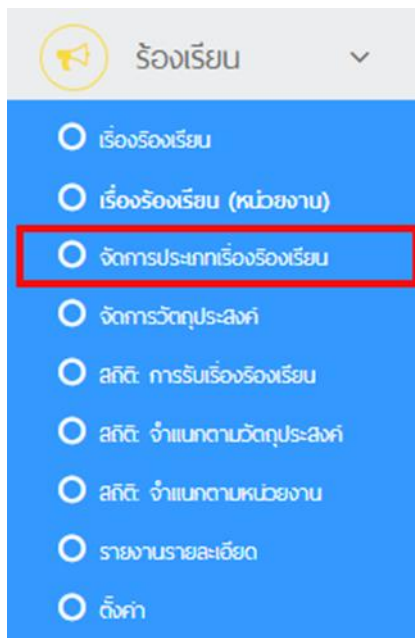
ผู้ใช้งานกดที่ปุ่ม “บันทึกผลการดำเนินงาน / คืบเรื่อง” หรือ “แก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียน”

- บันทึกผลการดำเนินงาน / คืบเรื่อง : กรอกข้อมูลรายละเอียดผลการดำเนินงานหรือคืบเรื่องร้องเรียน
- แก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียน : กรอกข้อมูลการแก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียน

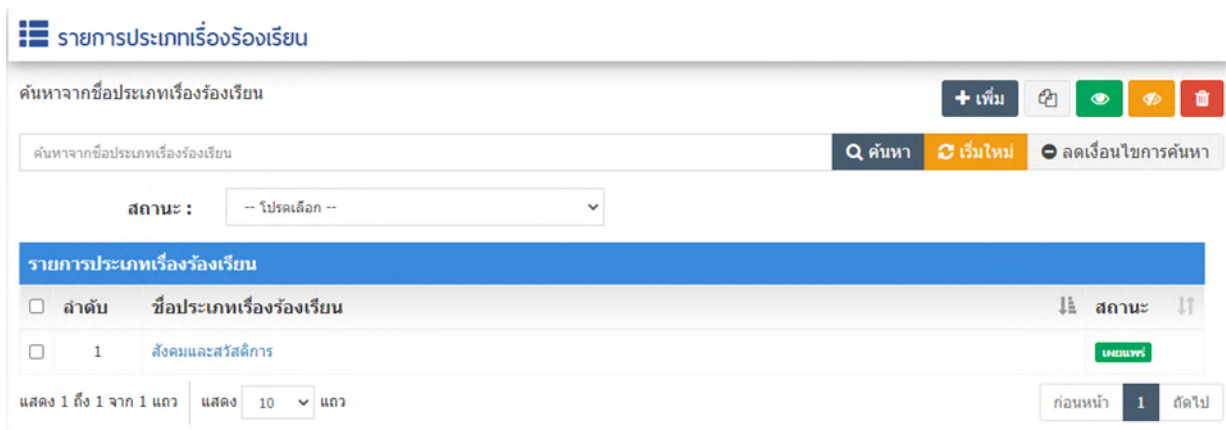
ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน และจะต้องกรอกข้อมูลที่สำคัญ (บังคับกรอก) โดยให้สังเกตจากเครื่องหมาย “ * ” สีแดง หลังหัวข้อที่บังคับกรอก ซึ่งถ้าผู้ใช้งานไม่กรอกข้อมูลในหัวข้อที่บังคับกรอก ระบบจะไม่ทำการบันทึกข้อมูลให้ จากนั้นให้ตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วนและกดปุ่ม  เพื่อบันทึกข้อมูล

8.3 การจัดการประเภทเรื่องร้องเรียน

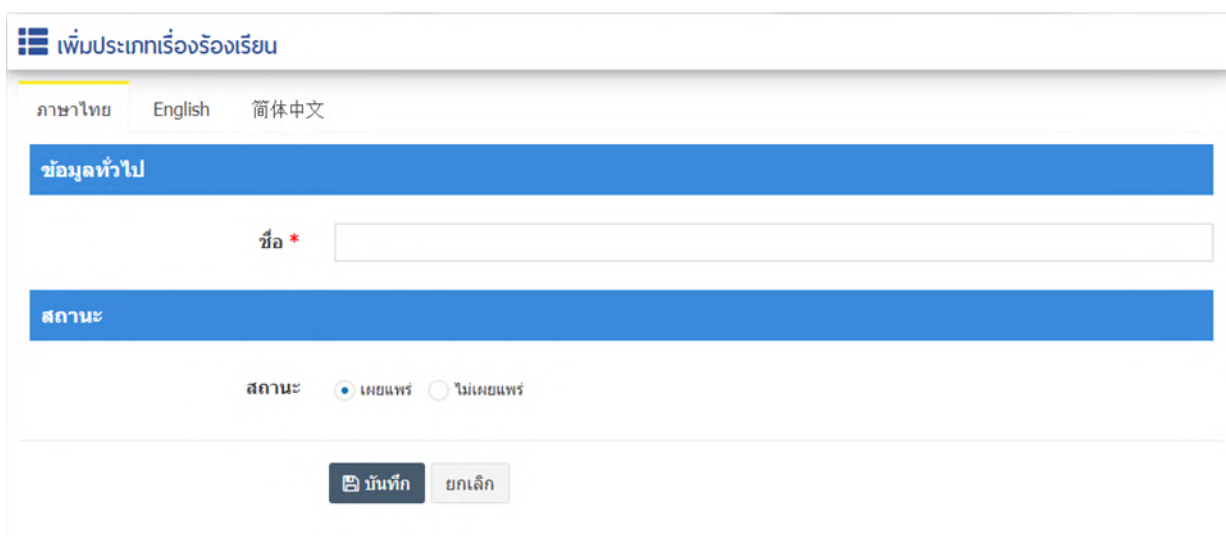
เมื่อผู้ใช้งานได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้มีความถูกต้องและง่ายต่อการดำเนินการแก้ไข ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้



หลังจากเข้าสู่ระบบแล้ว ผู้ใช้งานเลือกที่เมนู “ร้องเรียน” และเลือกเมนูย่อย “จัดการประเภทเรื่องร้องเรียน” ระบบจะนำเข้าสู่หน้าจอรายการประเภทเรื่องร้องเรียน ดังภาพ



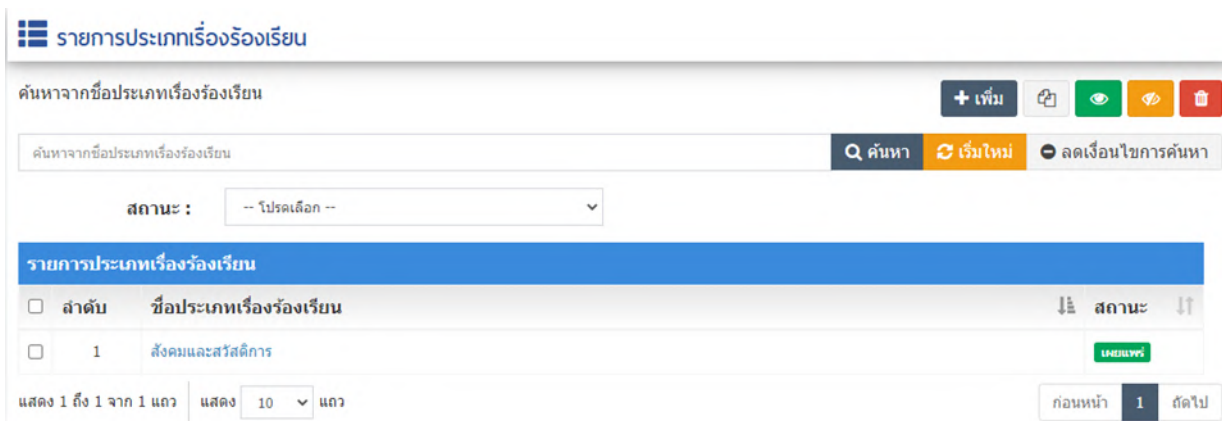
ผู้ใช้งานกดปุ่ม “เพิ่ม” ระบบจะเข้าสู่หน้า “เพิ่มประเภทเรื่องร้องเรียน”



- ชื่อ: กรอกข้อมูลชื่อประเภทเรื่องร้องเรียน
- สถานะ: เลือกประเภทสถานะให้เป็น “เผยแพร่” หรือ “ไม่เผยแพร่”

ผู้ใช้กรอกข้อมูลทั่วไปให้ครบถ้วน และจะต้องกรอกข้อมูลที่สำคัญ (บังคับกรอก) โดยให้สังเกตจากเครื่องหมาย “*” สีแดง หลังหัวข้อที่บังคับกรอก ซึ่งถ้าผู้ใช้งานไม่กรอกข้อมูลในหัวข้อที่บังคับกรอก ระบบจะไม่ทำการบันทึกข้อมูลให้ จากนั้นให้ตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วนและกดปุ่ม **บันทึก** เพื่อบันทึก

หมายเหตุ: สามารถทำรายการ “เผยแพร่” “ไม่เผยแพร่” หรือ “ลบ” จากหน้ารายการได้เช่นกัน ดังภาพ

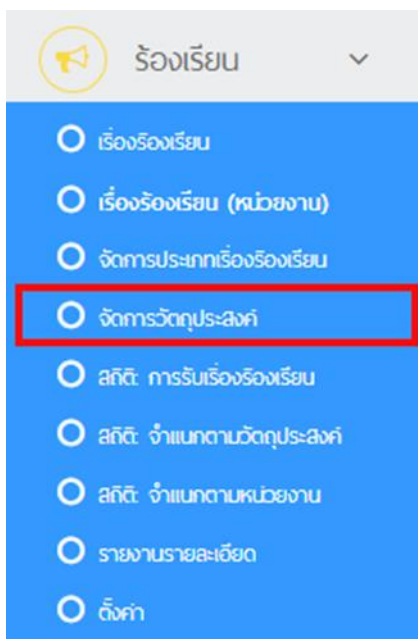


ผู้ใช้งานสามารถเลือกรายการที่ต้องการจัดการได้จากหน้ารายการ โดยมีคำสั่งต่าง ๆ ดังนี้

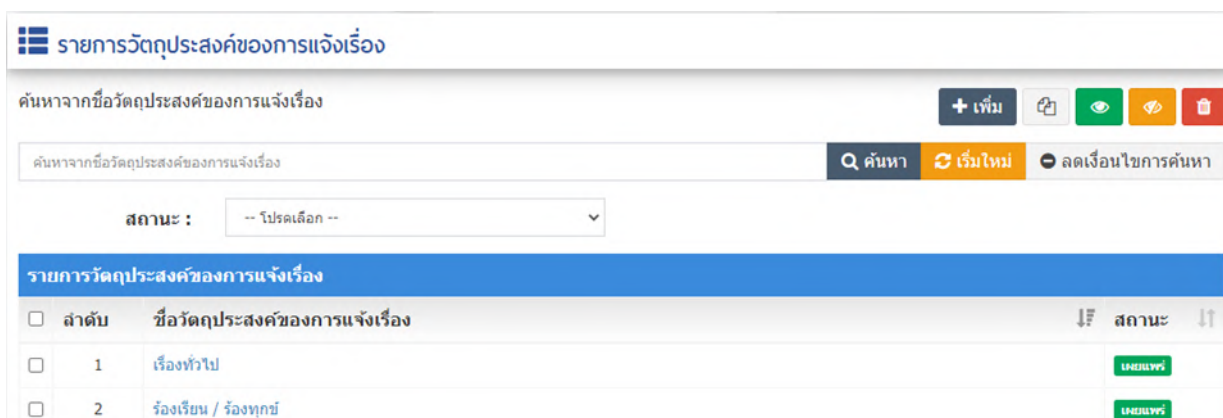
- สัญลักษณ์  หมายถึง การทำสำเนารายการที่เลือก
- สัญลักษณ์  หมายถึง การกำหนดสถานะของรายการที่เลือกให้แสดงผลเป็น “เผยแพร่”
- สัญลักษณ์  หมายถึง การกำหนดสถานะของรายการที่เลือกให้แสดงผลเป็น “ไม่เผยแพร่”
- สัญลักษณ์  หมายถึง การลบรายการที่เลือก

8.4 การจัดการวัตถุประสงค์เรื่องร้องเรียน

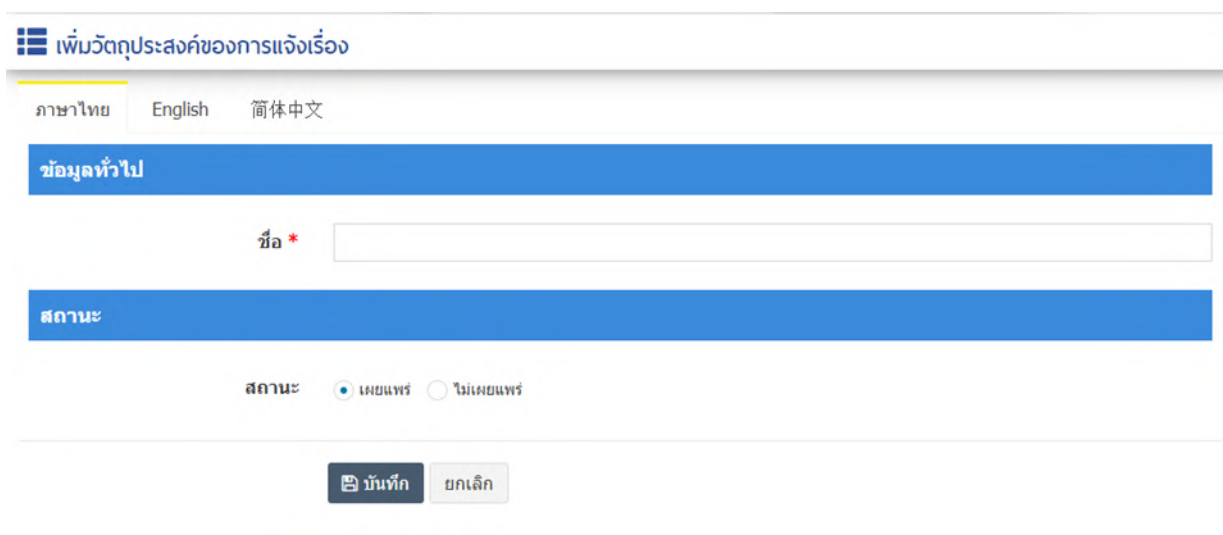
เมื่อผู้ใช้งานได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดวัตถุประสงค์ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้มีความถูกต้องและง่ายต่อการดำเนินการแก้ไข ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้



หลังจากเข้าสู่ระบบแล้ว ผู้ใช้งานไปเลือกที่เมนู “ร้องเรียน” และเลือกเมนูย่อย “จัดการวัตถุประสงค์” ระบบจะนำเข้าสู่หน้าจอรายการวัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง ดังภาพ



ผู้ใช้งานกดปุ่ม **+ เพิ่ม** ระบบจะนำเข้าสู่หน้า “เพิ่มวัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง”



- ชื่อ: กรอกข้อมูลชื่อวัตถุประสงค์เรื่องร้องเรียน
- สถานะ: เลือกประเภทสถานะให้เป็น “เผยแพร่” หรือ “ไม่เผยแพร่”

ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลทั่วไปให้ครบถ้วน และจะต้องกรอกข้อมูลที่สำคัญ (บังคับกรอก) โดยให้สังเกตจากเครื่องหมาย “ * ” สีแดง หลังหัวข้อที่บังคับกรอก ซึ่งถ้าผู้ใช้งานไม่กรอกข้อมูลในหัวข้อที่บังคับกรอก ระบบจะไม่ทำการบันทึกข้อมูลให้ จากนั้นให้ตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วนและกดปุ่ม **บันทึก** เพื่อบันทึก

หมายเหตุ: สามารถทำรายการ “เผยแพร่” “ไม่เผยแพร่” หรือ “ลบ” จากหน้ารายการได้เช่นกัน ดังภาพ

รายการวัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง

ค้นหาจากชื่อวัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง + เพิ่ม 🔍 👁 🔍 🗑

ค้นหา 🔄 เริ่มใหม่ 🔍 ลดเงื่อนไขการค้นหา

สถานะ : -- โปรดเลือก --

ลำดับ	ชื่อวัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง	สถานะ
☐ 1	เรื่องทั่วไป	เผยแพร่
☐ 2	ร้องเรียน / ร้องทุกข์	เผยแพร่

ผู้ใช้งานสามารถเลือกรายการที่ต้องการจัดการได้จากหน้ารายการ โดยมีคำสั่งต่าง ๆ ดังนี้

- สัญลักษณ์ 🔍 หมายถึง การทำสำเนารายการที่เลือก
- สัญลักษณ์ 👁 หมายถึง การกำหนดสถานะของรายการที่เลือกให้แสดงผลเป็น “เผยแพร่”
- สัญลักษณ์ 🔍 หมายถึง การกำหนดสถานะของรายการที่เลือกให้แสดงผลเป็น “ไม่เผยแพร่”
- สัญลักษณ์ 🗑 หมายถึง การลบรายการที่เลือก

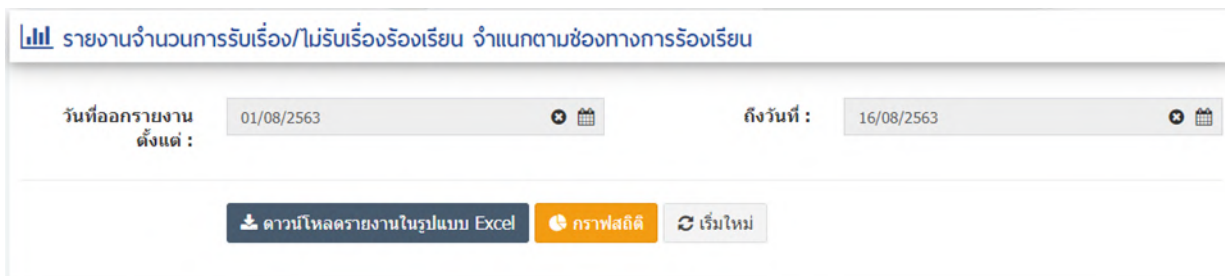
8.5 การจัดการสถิติ : การรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้ใช้งานต้องการข้อมูลเชิงสถิติว่าผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ใช้ช่องทางใดในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์บ้าง ผู้ใช้งานสามารถขอรายงานข้อมูลทางสถิติของการรับเรื่องหรือไม่รับเรื่องร้องเรียน โดยจำแนกตามช่องทางกรร้องเรียน ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

🔍 ร้องเรียน ▼

- ☐ เรื่องร้องเรียน
- ☐ เรื่องร้องเรียน (หน่วยงาน)
- ☐ จัดการประเภทเรื่องร้องเรียน
- ☐ จัดการวัตถุประสงค์
- ☒ สถิติ: การรับเรื่องร้องเรียน
- ☐ สถิติ: จำแนกตามวัตถุประสงค์
- ☐ สถิติ: จำแนกตามหน่วยงาน
- ☐ รายงานรายละเอียด
- ☐ ถึงคำ

หลังจากเข้าสู่ระบบแล้ว ผู้ใช้งานไปเลือกที่เมนู “ร้องเรียน” และเลือกเมนูย่อย “สถิติ: การรับเรื่องร้องเรียน” ระบบจะนำเข้าสู่หน้าจอรายงานจำนวนการรับเรื่อง/ไม่รับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ดังภาพ

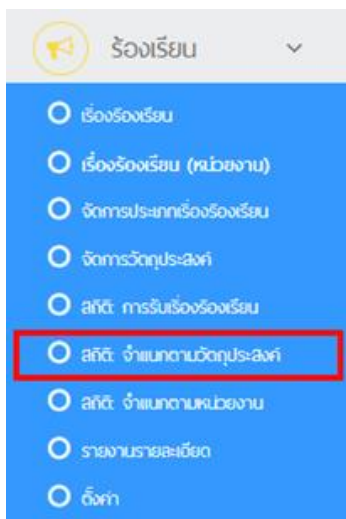


ผู้ใช้งานสามารถเลือกระยะเวลาวันที่ออกรายงานได้ตั้งแต่วันเริ่มต้นถึงวันที่ต้องการได้ และกดปุ่ม

[ดาวน์โหลดรายงานในรูปแบบ Excel](#) หรือ [กราฟสถิติ](#) เพื่อดูข้อมูลรายการ

8.6 การจัดการสถิติ : จำแนกตามวัตถุประสงค์

เมื่อผู้ใช้งานต้องการข้อมูลเชิงสถิติว่าวัตถุประสงค์ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกขนั้น มีประเภทใดบ้าง ผู้ใช้งานสามารถขอรายงานข้อมูลทางสถิติของการรับเรื่องร้องเรียน โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้



หลังจากเข้าสู่ระบบแล้ว ผู้ใช้งานไปเลือกที่เมนู “ร้องเรียน” และเลือกเมนูย่อย “สถิติ: จำแนกตามวัตถุประสงค์” ระบบจะนำเข้าสู่หน้าจอรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามวัตถุประสงค์ ดังภาพ

รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามวัตถุประสงค์

วันที่ออกรายงาน ตั้งแต่ : 01/08/2563 ถึงวันที่ : 17/08/2563

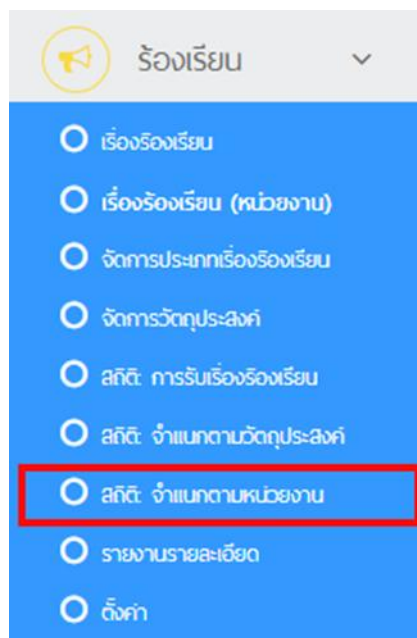
ดาวน์โหลดรายงานในรูปแบบ Excel กราฟสถิติ เริ่มใหม่

ผู้ใช้งานสามารถเลือกระยะเวลาวันที่ออกรายงานได้ตั้งแต่วันเริ่มต้นถึงวันที่ต้องการได้ และกดปุ่ม

ดาวน์โหลดรายงานในรูปแบบ Excel หรือ กราฟสถิติ เพื่อดูข้อมูลรายการ

8.7 การจัดการสถิติ : จำแนกตามหน่วยงาน

เมื่อผู้ใช้งานต้องการข้อมูลเชิงสถิติว่าหน่วยงานใดบ้างที่ถูกแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผู้ใช้งานสามารถขอรายงานข้อมูลทางสถิติของการรับเรื่องร้องเรียน โดยจำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้



หลังจากเข้าสู่ระบบแล้ว ผู้ใช้งานเลือกที่เมนู “ร้องเรียน” และเลือกเมนูย่อย “สถิติ: จำแนกตามหน่วยงาน” ระบบจะนำเข้าสู่หน้าจอรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดังภาพ

รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

วันที่ออกรายงาน ตั้งแต่ : 01/08/2563 ถึงวันที่ : 10/08/2563

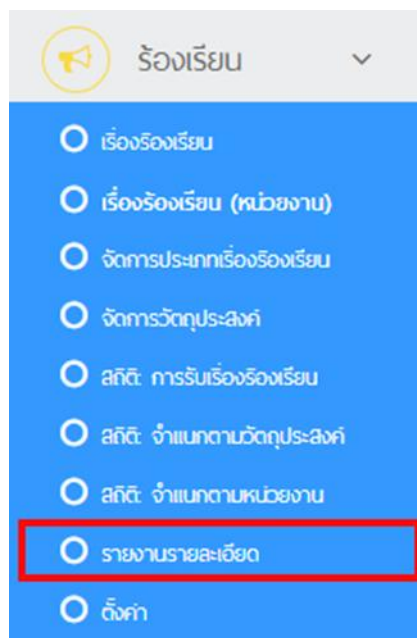
[ดาวน์โหลดรายงานในรูปแบบ Excel](#) [กราฟสถิติ](#) [เริ่มใหม่](#)

ผู้ใช้งานสามารถเลือกระยะเวลาวันที่ออกรายงานได้ตั้งแต่วันเริ่มต้นถึงวันที่ต้องการได้ และกดปุ่ม

[ดาวน์โหลดรายงานในรูปแบบ Excel](#) หรือ [กราฟสถิติ](#) เพื่อดูข้อมูลรายการ

8.8 การจัดการรายงานรายละเอียด

เมื่อผู้ใช้งานต้องการข้อมูลรายงานรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผู้ใช้งานสามารถขอรายงานรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้



หลังจากเข้าสู่ระบบแล้ว ผู้ใช้งานไปเลือกที่เมนู “ร้องเรียน” และเลือกเมนูย่อย “รายงานรายละเอียด” ระบบจะนำเข้าสู่หน้าจอรายงานแสดงรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ดังภาพ

รายงานแสดงรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

วันที่ออกรายงาน ตั้งแต่ : 01/08/2563 ถึงวันที่ : 16/08/2563

[ดาวน์โหลดรายงานในรูปแบบ Excel](#) [เริ่มใหม่](#)

ผู้ใช้งานสามารถเลือกระยะเวลาวันที่ออกรายงานได้ตั้งแต่วันเริ่มต้นถึงวันที่ต้องการได้ และกดปุ่ม

[ดาวน์โหลดรายงานในรูปแบบ Excel](#) เพื่อดูข้อมูลรายการ

8.9 การตั้งค่า

เมื่อผู้ใช้งานต้องการตั้งค่ากระดานสนทนาเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผู้ใช้งานสามารถตั้งค่ากระดานสนทนา ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ร้องเรียน

- ☐ เรื่องร้องเรียน
- ☐ เรื่องร้องเรียน (หน่วยงาน)
- ☐ จัดการประเภทเรื่องร้องเรียน
- ☐ จัดการวัตถุประสงค์
- ☐ สถิติ: การรับเรื่องร้องเรียน
- ☐ สถิติ: จำแนกตามวัตถุประสงค์
- ☐ สถิติ: จำแนกตามหน่วยงาน
- ☐ รายงานรายละเอียด
- ☐ **ตั้งค่า**

หลังจากเข้าสู่ระบบแล้ว ผู้ใช้งานไปเลือกที่เมนู “กระดานสนทนา” และเลือกเมนูย่อย “ตั้งค่า” ระบบจะนำเข้าสู่หน้าจอรายการตั้งค่ากระดานสนทนา ดังภาพ


ตั้งค่าร้องเรียน

[ตั้งค่าร้องเรียน](#)
[ตั้งค่าอีเมลล์](#)

ตั้งค่าพื้นฐานข้อความตอบกลับ

คำตอบกลับ (ค่าพื้นฐาน)

ขอบคุนสำหรับข้อเสนอแนะ/ติชม ทางเราจะนำข้อมูลที่ได้รับไปพิจารณาและทำการปรับปรุงคะ

คำตอบกลับ (ภาษาไทย)

ขอบคุนสำหรับข้อเสนอแนะ/ติชม ทางเราจะนำข้อมูลที่ได้รับไปพิจารณาและทำการปรับปรุงคะ

คำตอบกลับ (ภาษาอังกฤษ)

Thank you for complain.

คำตอบกลับ (ภาษาจีน)

Thank you for complain.

ตั้งค่าพื้นฐานปุ่มยืนยัน

ปุ่มยืนยัน (ค่าพื้นฐาน)

ส่งเรื่องร้องเรียน

ปุ่มยืนยัน (ภาษาไทย)

ปุ่มยืนยัน (ภาษาอังกฤษ)

ปุ่มยืนยัน (ภาษาจีน)

 **บันทึก**

- คำตอบกลับ (ค่าพื้นฐาน): กรอกข้อความคำตอบกลับ (ค่าพื้นฐาน)
 - คำตอบกลับ (ภาษาไทย): กรอกข้อความคำตอบกลับ (ภาษาไทย)
 - คำตอบกลับ (ภาษาอังกฤษ): กรอกข้อความคำตอบกลับ (ภาษาอังกฤษ)
 - คำตอบกลับ (ภาษาจีน): กรอกข้อความคำตอบกลับ (ภาษาจีน)
 - ปุ่มยืนยัน (ค่าพื้นฐาน): กรอกข้อความแสดงผลที่ปุ่มยืนยัน (ค่าพื้นฐาน)
 - ปุ่มยืนยัน (ภาษาไทย): กรอกข้อความแสดงผลที่ปุ่มยืนยัน (ภาษาไทย)
 - ปุ่มยืนยัน (ภาษาอังกฤษ): กรอกข้อความแสดงผลที่ปุ่มยืนยัน (ภาษาอังกฤษ)
 - ปุ่มยืนยัน (ภาษาจีน): กรอกข้อความแสดงผลที่ปุ่มยืนยัน (ภาษาจีน)
- กรอกข้อมูลของข้อตกลงในการใช้งาน หลังจากนั้นกดปุ่ม  **บันทึก** ระบบแจ้งเตือน “บันทึกสำเร็จ”

ภาคผนวก

กฎกระทรวง

แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักนายกรัฐมนตรี

พ.ศ. ๒๕๔๙

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘ ณ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๓ นายกรัฐมนตรีออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๕

ข้อ ๒ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี มีภารกิจเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของนายกรัฐมนตรี และสำนักนายกรัฐมนตรี การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ การปฏิบัติการกิจพิเศษ และราชการที่คณะรัฐมนตรีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรมหนึ่งในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้เป็นไปตามนโยบายแนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี ยกเว้นราชการของส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดแนวทางและแผนปฏิบัติราชการของสำนักนายกรัฐมนตรีให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของนายกรัฐมนตรี รวมทั้งติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(๒) อำนวยการ ประสานงาน กำกับ ติดตามผล การจัดงานเฉลิมพระเกียรติ งานกิจการพิเศษตามที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

(๓) ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หรือปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้รักษาการ หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกรัฐมนตรี หรือสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นเจ้าของเรื่อง รวมทั้งกฎหมายและระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๔) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลสัมฤทธิ์ ส่งเสริมพัฒนาการตรวจราชการ ประสานการตรวจราชการและการจัดระบบข้อมูลการตรวจราชการ รวมทั้งเร่งรัดและติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานกรณีเงินขาดบัญชีหรือเจ้าหน้าที่ทุจริตในทางการเงิน

- (๕) ดำเนินการตามระเบียบเกี่ยวกับการกำกับและติดตามการปฏิบัติราชการในภูมิภาค
- (๖) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (๗) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ
- (๘) เป็นศูนย์บริการประชาชน โดยรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประมวลข้อเท็จจริงติดตามผลและเสนอความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์หรือร้องเรียน ตลอดจนปัญหาความเดือดร้อนอื่นของประชาชนเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของนายกรัฐมนตรี
- (๙) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ
- (๑๐) บริหารจัดการเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักนายกรัฐมนตรี
- (๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือตามที่นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๓ ให้แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี ดังต่อไปนี้

- (๑) กองกลาง
- (๒) กองการเจ้าหน้าที่
- (๓) กองคลัง
- (๔) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- (๕) ศูนย์บริการประชาชน
- (๖) สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง
- (๗) สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (๘) สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ
- (๙) สำนักงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ
- (๑๐) สำนักตรวจราชการ
- (๑๑) สำนักแผนงานและกิจการพิเศษ

- ข้อ ๔ ส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
- (๑) กองกลาง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
 - (ก) ปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
 - (ข) ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และของสำนักนายกรัฐมนตรี
 - (ค) ดำเนินการอื่นใดที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
 - (ง) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
 - (๒) กองการเจ้าหน้าที่ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
 - (ก) จัดระบบงานและบริหารงานบุคคลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
 - (ข) บริหารงานบุคคลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักนายกรัฐมนตรี
 - (ค) พัฒนาบุคลากรและวางแผนกำลังคนของสำนักนายกรัฐมนตรี
 - (ง) ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยบำเหน็จความชอบ ค่าทดแทนและการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือช่วยเหลือราชการเนื่องในการป้องกันอธิปไตยและรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ
 - (จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
 - (๓) กองคลัง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
 - (ก) ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุอาคารสถานที่และยานพาหนะของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
 - (ข) ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ และการพัสดุที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักนายกรัฐมนตรี
 - (ค) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
 - (๔) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และของสำนักนายกรัฐมนตรี

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับการออกแบบ วางระบบ และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และของสำนักนายกรัฐมนตรี

(ค) บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และของสำนักนายกรัฐมนตรี

(ง) เป็นศูนย์ปฏิบัติการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และของสำนักนายกรัฐมนตรี

(จ) ส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

(ฉ) ให้คำปรึกษา แนะนำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแก่ส่วนราชการในสังกัด

(ช) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๕) ศูนย์บริการประชาชน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

(ข) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินคดีแก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือและขอคำแนะนำจากนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

(ค) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบหรือชุมนุม ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

(ง) ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เพื่อแก้ปัญหาสำคัญที่เป็นกรณีเร่งด่วน

(จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๖) สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) เสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกรัฐมนตรีในเรื่องและปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ

(ข) เสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัย การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์และขอความเป็นธรรมของข้าราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการประเภทต่าง ๆ รวมทั้งปัญหาด้านกฎหมาย ระเบียบ และมาตรการต่างๆ ที่ส่วนราชการเสนอ

(ค) ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หรือปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้รักษาการ

- (ง) ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นเจ้าของเรื่อง รวมทั้งกฎหมายและระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง งานนิติกรรมและสัญญา
- (จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารสัญญาและกำกับกิจการสถานีวิทยุโทรทัศน์ระบบ UHF
- (ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่ง อาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- (ช) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- (๓) สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้
- (ก) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (ข) รวบรวมข้อมูล ศึกษา และวิเคราะห์เกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (ค) ร่วมมือและประสานงานกับราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ
- (ง) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมาย
- (จ) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมาย
- (ฉ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- (๘) สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
- (ก) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ
- (ข) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- (๙) สำนักงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) จัดทำนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติและการเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่สถาบันหลักของประเทศ เพื่อเสนอคณะกรรมการเอกลักษณ์ของชาติและคณะรัฐมนตรี รวมทั้งติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานดังกล่าว

(ข) เสนอความเห็นต่อรัฐบาลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่และการให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องเอกลักษณ์ของชาติ

(ค) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการคณะกรรมการเอกลักษณ์ของชาติ

(ง) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๑๐) สำนักตรวจราชการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) จัดทำแผนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี

(ข) เป็นศูนย์ประสานการตรวจราชการ ประสานแผนและติดตามผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม

(ค) ตรวจ ติดตาม ประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน พัฒนาขีดสมรรถนะและศักยภาพของหน่วยงาน

(ง) ช่วยเหลือผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจและติดตามผลการปฏิบัติราชการตามนโยบายของรัฐบาล และดำเนินการตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

(จ) เร่งรัดและติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกกระทรวง ทบวง กรม เกี่ยวกับกรณีเงินขาดบัญชี หรือเจ้าหน้าที่ทุจริตในทางการเงิน รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหากรณีดังกล่าว

(ฉ) พัฒนาการตรวจราชการ รวมทั้งการสร้างระบบสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีและการมีส่วนร่วมของประชาชน

(ช) จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี

(ซ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๑๑) สำนักแผนงานและกิจการพิเศษ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) เสนอแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของสำนักนายกรัฐมนตรีให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของนายกรัฐมนตรี

(ข) จัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักนายกรัฐมนตรี ประสานแผน ปฏิบัติงานและเสนอแนะในการตั้งและจัดสรรงบประมาณประจำปีของหน่วยงานในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(ค) กำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานและโครงการของหน่วยงานในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(ง) อำนาจการประสานงาน กำกับ ติดตามผล การจัดงานเฉลิมพระเกียรติ งานกิจการพิเศษ ตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

(จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ เนื่องจากมาตรา ๘ ณ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๓ บัญญัติว่า การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ให้ออกเป็นกฎกระทรวง และให้ระบุนำหน้าชื่อของแต่ละส่วนราชการไว้ในกฎกระทรวงด้วยและโดยที่ได้มีการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นส่วนราชการภายในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อันจะทำให้สามารถปฏิบัติงานดังกล่าวให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ตลอดจนปรับปรุงอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นภายในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี ให้สอดคล้องกับภารกิจและบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป สมควรปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี และระบุนำหน้าชื่อของแต่ละส่วนราชการให้เหมาะสมกับสภาพของงาน จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณี que การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นับวาระหนึ่ง วาระสอง และวาระสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ รับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการ ที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๓ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๕ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีการปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดเจนว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๘ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒

การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามเษก หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใ้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณี ที่เป็นการมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็น ถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะ หรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมี การร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์ จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบ ตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อ ผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒ การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓ การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑ บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมาย ไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไข ตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มิมีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มิมีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม้อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง
- (๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา
- (๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๕ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- (๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย
- (๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี



ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์

ด้านระบบสารสนเทศ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการประชาสัมพันธ์

0 2618 2323 ต่อ 1013,1031

ด้านกระบวนการทำงาน

สำนักงานเลขานุการกรม

0 2618 2323 ต่อ 1806-7,1816



จัดทำโดย

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการประชาสัมพันธ์
สำนักงานเลขานุการกรม



กรมประชาสัมพันธ์

เลขที่ 9 ซอยพระราม 6 ซอย 30
ถนนพระราม 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท
กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ : 0 2618 2323