



ระเบียบสำนักข่าวกรองแห่งชาติ  
ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน  
พ.ศ. ๒๕๕๖

โดยที่สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักข่าวกรองแห่งชาติให้เป็นมาตรฐานและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันหนึ่งของการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สำนักข่าวกรองแห่งชาติเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักข่าวกรองแห่งชาติว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๖”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวัน ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล ที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักข่าวกรองแห่งชาติตามระเบียบนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

“หน่วยงานภายใน” หมายความว่า หน่วยงานระดับสำนัก กอง หรือเทียบเท่า สังกัดสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๑

“ศปท.สชช.” หมายความว่า ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตสำนักข่าวกรองแห่งชาติ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สำนักข่าวกรองแห่งชาติ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนตามระเบียบนี้

## ส่วนที่ ๑

### การเสนอข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ หรือจำเป็นต้องให้สำนักข่าวกรองแห่งชาติ ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๖ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

ข้อ ๗ ข้อร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่อง  
ที่ร้องเรียน และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะตาม ข้อ ๖

ข้อร้องเรียนใด มีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ ให้  
คำแนะนำแก่ผู้ร้อง เรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้อง เรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะ  
เป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

ข้อ ๘ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำ ข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่  
ด้วยวาจา ทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ตก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้อง เรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจาก  
นั้นให้บันทึกการร้อง เรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตาม ข้อ ๗ และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อม  
กับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน และให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับ ข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต ให้ผู้ร้อง เรียน ลงลายมือชื่อในโอกาสแรก  
ที่จะทำได้

ข้อ ๙ การเสนอข้อร้องเรียน ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนอำนวยการและประชาสัมพันธ์สำนักอำนวยการ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์มาที่ ตู้ ปณ ๙ ถนนราชดำเนินนอก แขวงจตุรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

(๓) ส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มาที่ [complain@nia.mail.go.th](mailto:complain@nia.mail.go.th)

## ส่วนที่ ๒

### การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๐ ให้เจ้าหน้าที่ออกไปรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมี  
ข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับข้อร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่สำนักข่าวกรองแห่งชาติได้รับ ข้อร้องเรียนที่เสนอมาตาม ข้อ ๙ (๒) หรือ (๓) หรือ  
จากส่วนราชการอื่น ให้สำนักข่าวกรองแห่งชาติตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์  
ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้อง เรียนหรือกระทำในรูปของ จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ภายในสัปดาห์ทำการ  
นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

## ส่วนที่ ๓

### การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๒ ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อสำนักข่าวกรองแห่งชาติตามข้อ ๙ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนข้อ  
ร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้นถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับ  
ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอ ข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อหัวหน้า สปท.สชช.  
เพื่อดำเนินการต่อไป


ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อหัวหน้า ศปท.สชช. เพื่อดำเนินการต่อไปและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

#### ส่วนที่ ๔

##### ขั้นตอนและแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๓ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอข้อร้องเรียน การรับข้อร้องเรียน และการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ไม่ได้กำหนดในระเบียบนี้ ให้ถือปฏิบัติตาม ขั้นตอน แผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนแนบท้ายระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖



(นายสุวพันธุ์ ตันยุวรรธนะ)  
ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ

๕  
ขั้นตอนและแผนผัง  
การปฏิบัติงาน  
การจัดการซื้อร้องเรียน

ของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ

\*\*\*\*\*

## วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ (สขช.) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สอดคล้องกับเกณฑ์ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรม

## คำจำกัดความ















- ข้อร้องเรียน = ให้นำหมายรวมถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายัง สขช. ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ร้องเรียนให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือขอข้อมูล
- เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ สขช.
- หน่วยงาน = สำนักข่าวกรองแห่งชาติ
- หน่วยงานภายใน = สำนัก/กอง/กลุ่มขึ้นตรง/หน่วยงานเทียบเท่า ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
- ศปท.สขช. = ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตสำนักข่าวกรองแห่งชาติ
- ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้บริหาร/ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง/ผู้อำนวยการกลุ่มขึ้นตรง/คณะกรรมการหรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
- หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกสำนักข่าวกรองแห่งชาติ
- ระดับข้อร้องเรียน = จำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้เอง
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานภายใน	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานภายใน แต่เพียงหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ สขช.
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูลทั่วไป	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการให้บริการของ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยของเจ้าหน้าที่

	- ชมเชย เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ใน สขช. -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง
เวลาในการตอบสนอง	๑ วัน	ไม่เกิน ๑๕ วัน	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่	หน่วยงานภายใน	ศปท.สขช.

- ๒ -

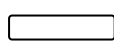
### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับ ข้อร้องเรียน	ผู้ที่เกี่ยวข้อง ในหน่วยงาน	ศปท.สขช.	คณะกรรมการ (กปปป.)
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อ ร้องเรียน สขช.					
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ					
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน					
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน		ข้อร้องเรียน ระดับ ๑ 	ข้อร้องเรียนระดับ ๓	(๑ วันทำการ)	
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนกรณีข้อ ร้องเรียนระดับ ๑ และการประสาน หน่วยงานภายนอก กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓			ข้อร้องเรียนระดับ ๒ (๑ วันทำการ )		
๖. การประสานหน่วยงานภายในเพื่อ ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ ๒					
๗. การประสาน ศปท.สขช.กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ ๓					
๘. การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ					
๙. การรายงานผลการจัดการข้อ ร้องเรียนให้ ศปท.สขช.ทราบ(รายเดือน)					

อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น/สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

## รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

- ๓ -

๑.๓ ออกคำสั่งและแจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

### ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่

- ในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	
เว็บไซต์	ทุกวัน (เช้า)	ภายใน ๑ วัน	
กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (เช้า, กลางวัน)	ภายใน ๑ วัน	
อื่น ๆ เช่นมาร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	

### ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงตอบกลับแก่ผู้ร้องเรียน

#### ๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

##### เจ้าหน้าที่

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความยาก-ง่าย ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อ เสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ข่าวสารจาก สขช.
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และหน่วยงานภายใน สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานภายใน

- ๔ -

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หน่วยงานภายในไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว ต้องประสานหน่วยงานภายในอื่น หรือหน่วยงานภายนอก หรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกล่าวคือผู้ร้องเรียน ร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ สขช.

#### ๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

##### เจ้าหน้าที่

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่อง และชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกเว้นกรณีที่ผู้ ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ เจ้าหน้าที่ต้องตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้น ภายใน ๑ วันทำการ

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ถ้าข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจหน้าที่ของ สขช. ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อ ร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงาน ของ สขช. และแนะนำ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/ โทรสารอาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### ๖. การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

##### เจ้าหน้าที่

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานภายใน ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความ ส่งไปยังหน่วยงานภายใน ที่เกี่ยวข้องใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึง สขช. ร้องเรียนข้าราชการของสำนักหนึ่งว่าพูดจาไม่ สุภาพ และไม่เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานภายในที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึก ข้อความส่งไปยังหน่วยงานภายในที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ

##### ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานภายใน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ให้ผู้เกี่ยวข้อง พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการ ดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ที่ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ



## ๗. การประสาน ศปท.สชช. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

### เจ้าหน้าที่

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้เฉพาะหน่วยงานภายใน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งไปยัง ศปท.สชช. เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำหนังสือดังกล่าวภายใน ๑ วันทำการ

### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจาก ศปท.สชช. ให้พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม ภายในเวลา ๔๕ วันทำการ หรือภายในเวลาที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ ว่าด้วยการนั้นกำหนดไว้ และให้ส่งผลการดำเนินการ ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงรวมทั้งสำเนาผลการดำเนินการให้ ศปท.สชช. ทราบ

- ๕ -

## ๘. การติดตามประเมินผลและรายงาน

### เจ้าหน้าที่

๘.๑ ภายหลังจากแจ้งให้หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง

### หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสมภายใน ๑๕ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน(ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

## ๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ ศปท.สชช. ทราบ (รายเดือน)

### เจ้าหน้าที่

สรุปข้อร้องเรียนให้ครบจากหน่วยงานภายในทั้งหมด ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของ สชช. เมื่อวิเคราะห์ เรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผล การจัดการข้อร้องเรียนให้ ศปท.สชช. ทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

-----

**หมายเหตุ** : กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับแต่ให้ส่ง ศปท. สชช. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับพิจารณาต่อ/กรณีการร้องเรียนร้องการละเมิด ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ