คู่มือการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ ติชม และข้อร้องเรียน
ของ
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

จัดทำโดย
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
กันยายน ๒๕๖๑

คู่มือการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ ติชม
และข้อร้องเรียนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

****

๑. หลักการและเหตุผล

๑.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๔๑ (๒) กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

๑.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป และให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ รวมถึงกำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบช่องทาง และกระบวนการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ ติชม และข้อร้องเรียนต่อการปฏิบัติภารกิจของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้อย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าความคิดเห็น เสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนที่มีต่อการปฏิบัติภารกิจของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม

๒.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบถึงแนวทางการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ ติชม และข้อร้องเรียนต่อการปฏิบัติภารกิจของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถจัดการกับข้อเสนอแนะ ติชม และข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม มีข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) ที่สามารถนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน หรือการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนหรือผู้รับบริการจากการปฏิบัติหน้าที่ของได้อย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว

๓. ประเภทและความหมาย

๓.๑ เสนอความเห็น/เสนอแนะ หมายถึง การเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นข้อเสนอเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ/กฎหมาย ระเบียบที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี/วิธีการปฏิบัติงาน/สถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน/เทคโนโลยี ให้ดีขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓.๒ ติชม หมายถึง การแสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์ ให้ข้อสังเกตในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและบุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓.๓ **ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในเรื่องของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต การปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง ไม่เต็มใจให้บริการ หรือปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ ทำให้ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน

๔. ช่องทางการติดต่อ

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถใช้ช่องทางในการติดต่อเพื่อส่งข้อเสนอแนะ ติชม หรือข้อเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้กำหนดช่องทางการติดต่อโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทางการติดต่อ	สถานที่ติดต่อ
๑	จดหมาย	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐
๒	ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์	• ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ • www.1111.go.th • ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ (จุดบริการประชาชน) • โมบายแอปพลิเคชั่น PSC 1111 • สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ (เจ้าหน้าที่จะชี้แจงให้ส่งเรื่องมาเป็นลายลักษณ์อักษร)
๓	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (กระดานถามตอบ) *** สำหรับการเสนอความคิดเห็นแนะนำ ติชม เท่านั้น***	www.opm.go.th www.odloc.go.th www.identity.opm.go.th www.oic.go.th

๕. หลักเกณฑ์การรับข้อเสนอแนะ ติชม หรือข้อร้องเรียน

๕.๑ ข้อเสนอแนะ ติชม ต้องมีรายละเอียด ดังนี้

๕.๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๕.๑.๒ ระบุชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการได้

๕.๑.๓ ระบุประเด็น เหตุการณ์ หรือพฤติกรรมของบุคลากร หรือนโยบายในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ ติชม

๕.๒ ข้อร้องเรียน ต้องมีรายละเอียด ดังนี้

๕.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๕.๒.๒ ต้องระบุระบุชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการได้

๕.๒.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับผลกระทบ ความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหายจากการดำเนินงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือบุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอย่างไร ต้องการให้มีการดำเนินการแก้ไขหรือเยียวยาอย่างไร

๕.๒.๔ กรณีชี้ช่องทาง/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอให้ระบุรายละเอียดของพฤติการณ์ให้ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๕.๒.๕ ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังนี้

(๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ กรณีที่มีการระบุรายละเอียดตามข้อ ๕.๒.๓ – ๕.๒.๕ เพียงพอ จึงจะรับไว้พิจารณาได้

(๒) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๓) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยไปแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

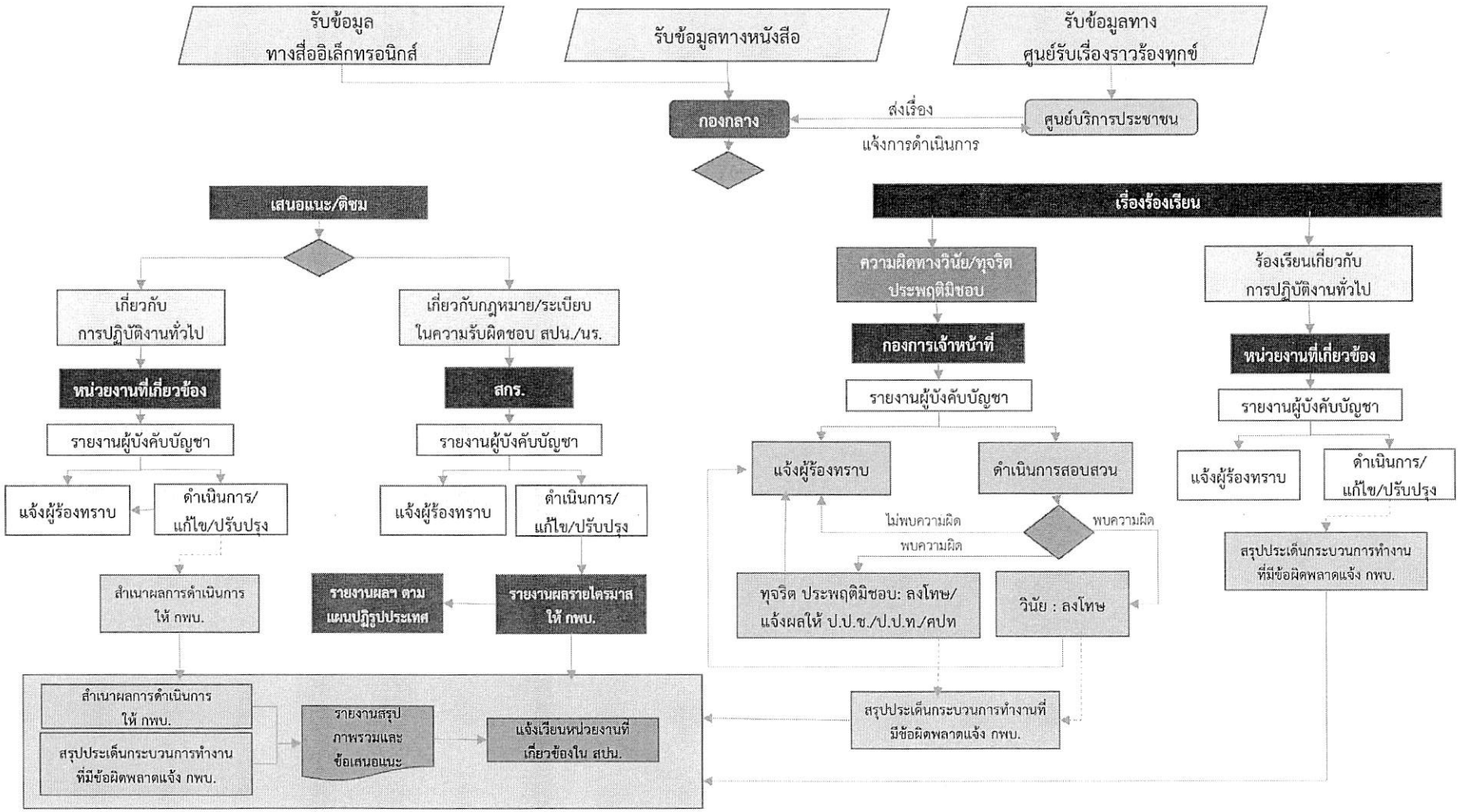
๕.๓ ข้อแนะนำ ติชม และข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวข้างต้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕.๔ นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

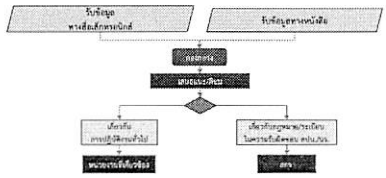
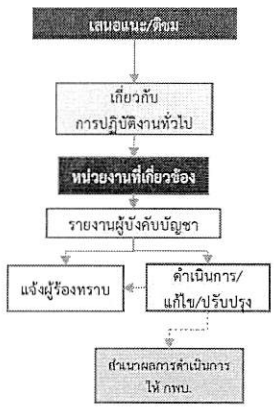
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการ ข้อเสนอแนะ ติชม และข้อร้องเรียน

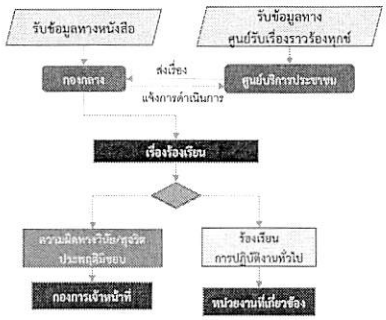
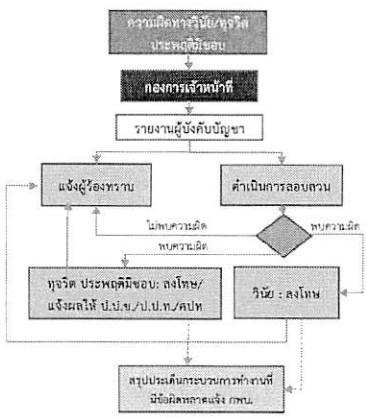
๖.๑ กระบวนการจัดการข้อเสนอแนะ ติชม และข้อร้องเรียนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

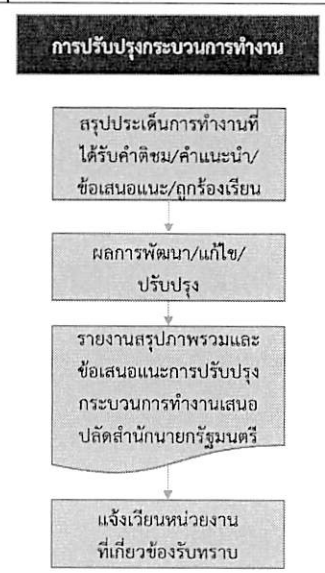
กระบวนการจัดการข้อเสนอแนะ ติชม และข้อร้องเรียนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



รายละเอียดกระบวนงานการจัดการ ข้อเสนอแนะ ติชม และข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	เวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
ก. การจัดการข้อเสนอแนะ/แนะนำ				
๑.		- รับข้อเสนอแนะ/คำติชมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ระบบกระดานข้อคิดเห็น) และหนังสือ - ส่งข้อเสนอแนะ/แนะนำการปฏิบัติงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ • **เรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั่วไป** ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง • **เรื่องเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบในความรับผิดชอบของ สปน./นร.** ส่งให้สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง (สกร.)	๑ วัน	กองกลาง
๒.	กรณีข้อเสนอแนะ/ติชมเกี่ยวกับการดำเนินภารกิจทั่วไป			
		๒.๑ ศึกษา วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ/แนะนำเพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชา ๒.๒ มีหนังสือตอบขอบคุณ/แจ้งผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการในอนาคต (ถ้ามี) ให้ผู้ร้องทราบ ๒.๓ กรณีที่มีต้องมีการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงฯ เมื่อมีการดำเนินการแล้วเสร็จให้แจ้งผู้ร้องทราบ ๒.๔ ส่งสำเนาสรุปผลการดำเนินงานให้ กพบ.รับทราบ	ภายใน ๑๔ วัน ภายในเวลาที่กำหนดตามข้อ ๒.๒	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓.	กรณีข้อเสนอแนะ/ติชมเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบในความรับผิดชอบของ สปน./นร.			
		๓.๑ ศึกษา วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ/แนะนำเพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชา ๓.๒ มีหนังสือตอบขอบคุณ/แจ้งผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการในอนาคต (ถ้ามี) ให้ผู้ร้องทราบ ๓.๓ กรณีที่มีการจัดทำแผนปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบตามคำแนะนำฯ ในระหว่างดำเนินการ ให้ สกร. รายงานความก้าวหน้ารายไตรมาสส่งให้ กพบ. เพื่อนำสรุปส่ง สผก. ตามแผนปฏิรูปประเทศ	ภายใน ๑๔ วัน	สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	เวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
		๓.๔ เมื่อได้มีการดำเนินการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบฯ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องทราบ ด้วย	ภายในเวลาที่กำหนดตามข้อ ๓.๒	
ข. การจัดการข้อร้องเรียน				
๔.		๔.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับข้อร้องเรียนเฉพาะทางจดหมาย/หนังสือ และช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๕ ช่องทาง) เท่านั้น ๔.๒ กรณีการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ เมื่อศูนย์บริการประชาชนได้รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานและบุคลากรใน สปน. ให้ดำเนินการส่งเรื่องให้กองกลางเพื่อบันทึกในระบบงานสารบรรณกลาง ๔.๓ กองกลางพิจารณาส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ ● กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัย การทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องให้กองการเจ้าหน้าที่ ● กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั่วไป ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔.๔ กองกลางแจ้งผลการดำเนินการให้ศูนย์บริการประชาชนทราบเพื่อบันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูล	๒ วัน	กองกลาง ศูนย์บริการประชาชน
๕	การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัย ทุจริตและประพฤติมิชอบ			
		๕.๑ ศึกษา วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ/แนะนำเพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชา ๕.๒ มีหนังสือตอบรับทราบ/แจ้งแนวทางการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ๕.๓ ดำเนินการสอบสวน ● พบการกระทำผิดทางวินัย: ให้มีคำสั่งลงโทษทางวินัย และหรืออาญาแล้วแต่กรณี ● พบการทุจริตประพฤติมิชอบ: ให้มีคำสั่งลงโทษวินัย และหรืออาญาแล้วแต่กรณี และส่งรายงานให้สำนักงาน ป.ป.ช. หรือ ป.ป.ท. และ ศปท.	๑๓ วัน - -	กจท.

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	เวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
		๕.๔ มีหนังสือแจ้งผลการสอบสวนให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันหลังมีผลการสอบสวน	๑๕ วัน	
		๕.๕ เมื่อการดำเนินการถึงที่สุดแล้ว หน่วยงานสรุปประเด็นกระบวนการทำงานที่มีข้อผิดพลาด และแนวทางการแก้ไข (ถ้ามี) แจ้ง กพบ.	๑๕ วัน	
๖	การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปฏิบัติหน้าที่และอื่นๆ			
		๖.๑ ศึกษา วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ/แนะนำเพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชา	๑๔ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
		๖.๒ มีหนังสือตอบรับทราบ/แจ้งแนวทางการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ		
		๖.๓ ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงาน (กระบวนการทำงาน/บุคลากร/สิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม)	-	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
		๖.๔ เมื่อการดำเนินการถึงที่สุดแล้ว หน่วยงานรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาแล้วส่งสำเนาเรื่องที่เกี่ยวข้องหรือสรุปประเด็นกระบวนการทำงานที่มีข้อผิดพลาด และแนวทางการแก้ไข (ถ้ามี) แจ้ง กพบ.	๑๕ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ง. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน				
๗.		๗.๑ รวบรวมประเด็นข้อเสนอแนะ คำแนะนำ คำติชม และประเด็นข้อร้องเรียน ผลการพัฒนา/แก้ไข/ปรับปรุงที่หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ	ภายในเดือน ธ.ค.	กพบ.
		๗.๒ จัดทำรายงานสรุปภาพรวมการจัดการข้อเสนอแนะ ติชม และข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. .... และข้อเสนอการปรับปรุงกระบวนการทำงานเสนอปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี		
		๗.๓ แจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ		

๖.๒ ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะดำเนินการตามนัยหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษแก่ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย โดยเคร่งครัด

****