แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

แนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นแนวปฏิบัติที่จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน เป็นไปมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ.ร. ให้เป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน

คำจำกัดความ

1. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่กลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. รวมทั้งเรื่องร้องเรียนส่วนราชการอื่นที่ส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ.ร.

ทั้งนี้ ได้แบ่งลักษณะของเรื่องร้องเรียน เป็นดังนี้

(1) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ซึ่งเป็นจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อ หรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ให้ พิจารณาบัตรสนเท่ห์เฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น แล้วส่งสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

(2) เรื่องร้องเรียนทั่วไป จะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา

(3) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดแจ้งหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

2. ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้สำนักงาน ก.พ.ร. ผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

(1) กลุ่มผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- คณะรัฐมนตรี
- ส่วนราชการ จังหวัด และองค์การมหาชน

- รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกรุงเทพมหานคร

- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ (ค.ต.ป.) คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ.ก.พ.ร.) 15 คณะ คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ (อ.ค.ต.ป.) 9 คณะ คณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.) และคณะอนุกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (อ.กพม.)

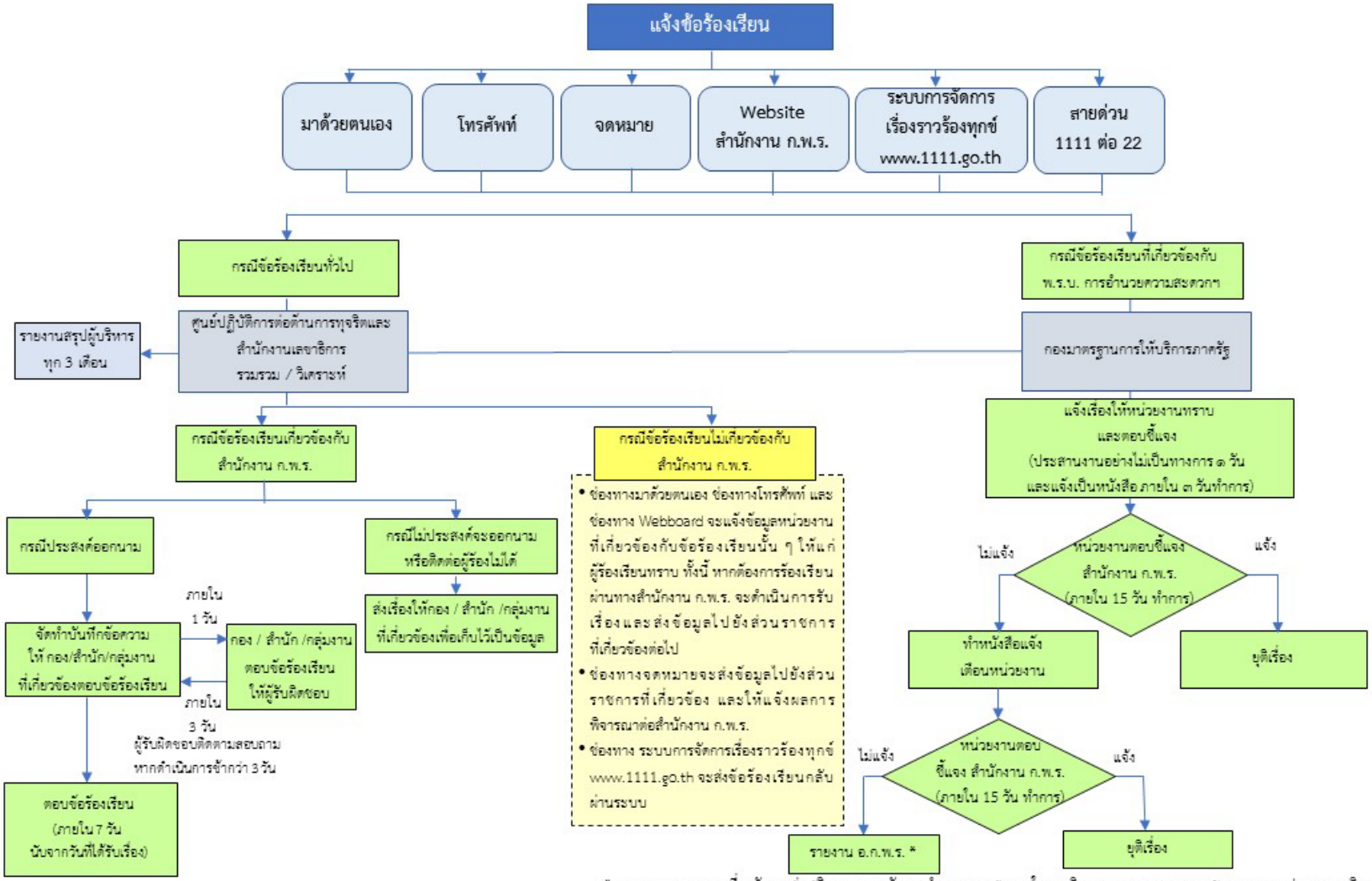
(2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- คณะกรรมการบูรณาการนโยบายพัฒนาภาค (ก.บ.ภ.)
- ภาคเอกชน
- เครือข่ายประชาสังคม (NGOs)
- ภาควิชาการ
- หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่ผู้ร้องเรียนส่งข้อร้องเรียนหรือแจ้งข้อร้องเรียนมายังสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งมีหลายช่องทาง ได้แก่ การมาติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ จดหมาย เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. www.opdc.go.th ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ www.1111.go.th และสายด่วน 1111 ต่อ 22

แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ก.พ.ร. ดังนี้



* หมายเหตุ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมและยกระดับการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการและการประกอบธุรกิจ

การกำกับและติดตามผล

จัดให้มีการรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ก.พ.ร. เสนอผู้บริหาร ทุก 3 เดือน