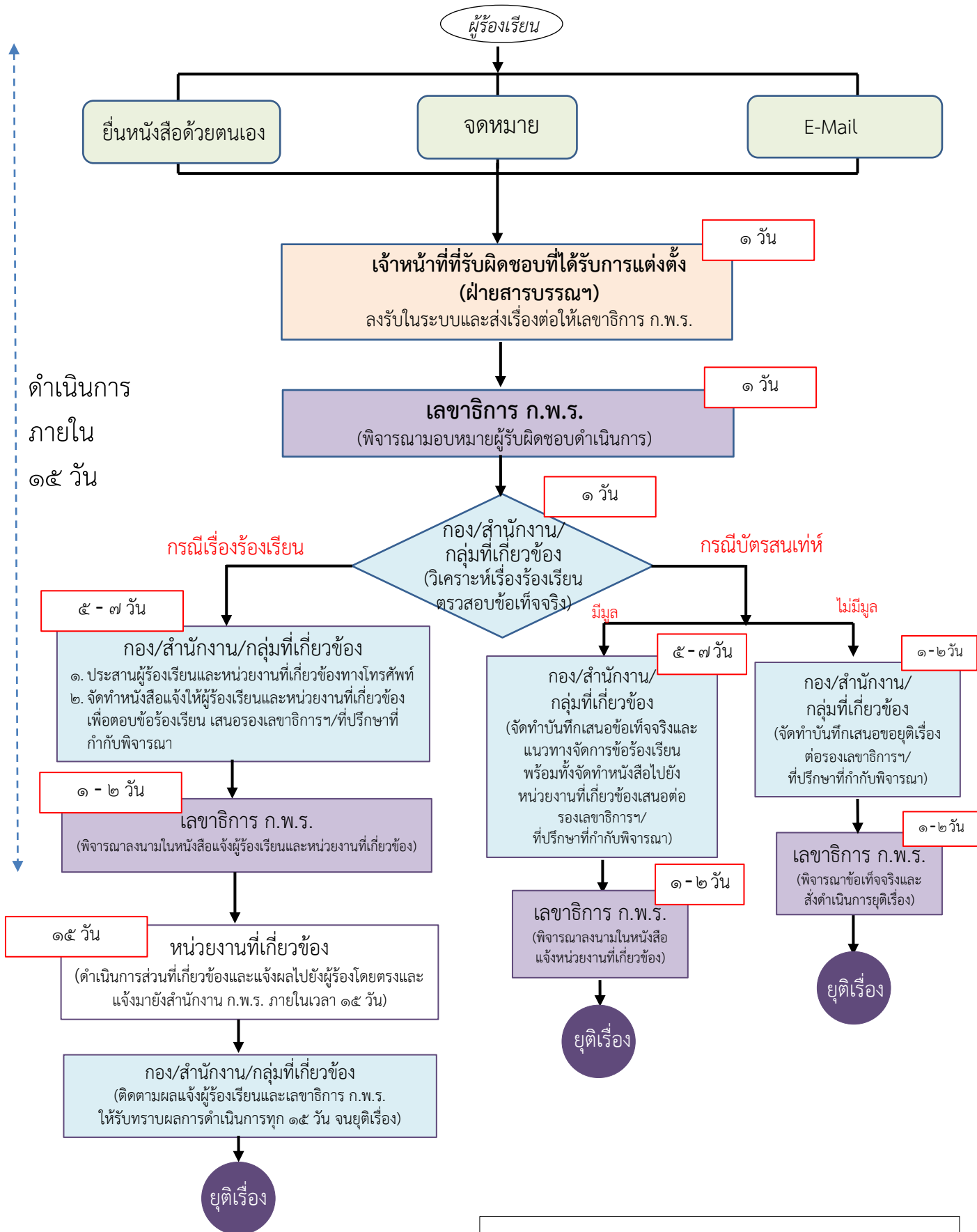
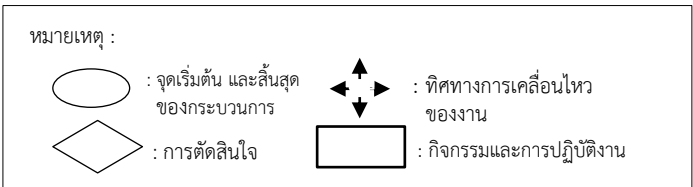


# ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น



ดำเนินการ  
ภายใน  
๑๕ วัน



## เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น

เมื่อผู้ร้องเรียนยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียนของสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย ๓ ช่องทาง ได้แก่ ๑) ยื่นหนังสือด้วยตนเอง ๒) จดหมาย และ ๓) e-mail เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารบรรณจะดำเนินการลงรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และส่งต่อเรื่องให้เลขาธิการ ก.พ.ร. พิจารณาเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบไปยังกอง/สำนักงาน/กลุ่มที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งแบ่งเป็น ๒ กรณี ดังนี้

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียน : กอง/สำนักงาน/กลุ่มที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการประสานผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ และจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบข้อร้องเรียน เสนอรองเลขาธิการฯ/ที่ปรึกษาที่กำกับพิจารณา แล้วเสนอเลขาธิการ ก.พ.ร. ลงนาม โดยกระบวนการนั้นจะดำเนินการภายใน ๑๕ วัน จากนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลไปยังผู้ร้องโดยตรงแล้วแจ้งกลับมายังสำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะติดตามผลแจ้งผู้ร้องเรียนและเลขาธิการ ก.พ.ร. ให้รับทราบผลการดำเนินการทุก ๑๕ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ : หากพบว่า มีมูล กอง/สำนักงาน/กลุ่มที่เกี่ยวข้อง จัดทำบันทึกเสนอข้อเท็จจริงและแนวทางจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งจัดทำหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอต่อรองเลขาธิการฯ/ที่ปรึกษาที่กำกับพิจารณา ภายใน ๕ - ๗ วัน แล้วเสนอเลขาธิการ ก.พ.ร. ลงนามแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่า ไม่มีมูล กอง/สำนักงาน/กลุ่มที่เกี่ยวข้อง จัดทำบันทึกเสนอขอยุติเรื่องต่อรองเลขาธิการฯ/ที่ปรึกษาที่กำกับพิจารณา ภายใน ๑ - ๒ วัน แล้วเสนอเลขาธิการ ก.พ.ร. พิจารณาข้อเท็จจริงและสั่งดำเนินการยุติเรื่อง