



คู่มือ
การจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (BDE) มีภารกิจในการจัดทำและขับเคลื่อนนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนเฉพาะด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ การสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล ติดตามความเคลื่อนไหวของสถานการณ์ด้านการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแนวโน้มการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งวิเคราะห์และวิจัยประเด็นทางเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศ ตลอดจนศึกษาวิเคราะห์เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการกำหนดนโยบายและทิศทางการเงิน การคลัง การลงทุน รวมถึงมาตรการทางภาษี และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และขับเคลื่อนประเทศไทยให้ก้าวทันโลกดิจิทัลด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ

จากภารกิจดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (BDE) จึงให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปของ BDE ให้มีมาตรฐานการจัดการที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

คณะผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปเรียนเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด คณะผู้จัดทำพร้อมรับฟังเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงในครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๔
๒. นิยามคำศัพท์	๕
๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป”	๖
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป	๖
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป	๖
๖. หลักเกณฑ์ในการรับแจ้งข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป	๗
๗. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนเรื่องทั่วไป	๘
๘. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป	๘
๙. การติดตามและประเมินผล	๙
๑๐. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป	๙
๑๑. ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป	๑๐
๑๒. แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป	๑๑

๑. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ กำหนดให้บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายบัญญัติ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว พ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่าง ส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชน และข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการ ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว

มาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใด ที่ได้รับการติดต่อ สอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันทำการหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบ เครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือ ขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

มาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที

และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิด หรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสัปดาห์วัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสัปดาห์วันทำการนับตั้งแต่วันที่ ได้รับคำร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จึงได้จัดให้มีกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา และระเบียบ โดยได้จัดตั้งให้มี “ศูนย์รับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป” ขึ้น เพื่อทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ของสำนักงานคณะกรรมการ ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปต่าง ๆ โดยให้ สำนักงาน เลขาธิการ กลุ่มประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ซึ่งมีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน เรื่องทั่วไป กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป การติดตามและประเมินผล การ จัดทำสถิติ การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ตลอดจนการจัดทำระบบ อิเล็กทรอนิกส์ในการรับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ทั้งนี้ สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเรื่อง ทั่วไป ของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จะได้กล่าวดังต่อไปนี้

๒ . นิยามคำศัพท์

“สำนักงาน” หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

“หน่วยงาน” หมายถึง สำนัก กอง ศูนย์ กลุ่ม รวมทั้งหน่วยงานใด ๆ ที่เป็นหน่วยงานภายในสำนักงาน

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายถึง หน่วยงานภายนอก

“เลขาธิการ” หมายถึง เลขาธิการคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

“ผู้อำนวยการ” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนัก กอง ศูนย์ กลุ่ม และให้หมายความรวมถึงผู้อำนวยการหน่วยงานอื่นที่ตั้งขึ้นในสำนักงาน

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปที่ได้รับเลือกหรือได้รับแต่งตั้ง

“คณะทำงาน” หมายถึง บุคคลที่คณะกรรมการแต่งตั้งขึ้นเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปที่เกิดขึ้น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงาน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านช่องทางต่าง ๆ

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียน ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป”

“ศูนย์รับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป” ทำหน้าที่รับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ประสานงานจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจากช่องทาง การรับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปต่าง ๆ โดยให้สำนักงานเลขาธิการ กลุ่มประชาสัมพันธ์ เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป การรวบรวมรายงานและติดตามผล

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

สำนักงานได้มอบหมายให้ผู้อำนวยการสำนักงานเลขาธิการรับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ดังนี้

๔.๑ ผู้อำนวยการสำนักงานเลขาธิการ สั่งการ พิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป

๔.๒ ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ พิจารณาข้อร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป และกำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ รวมทั้งตรวจสอบติดตามข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป

๔.๓ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูล ประสานงานการดำเนินการตรวจสอบติดตามข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ร้องเรียนเรื่องทั่วไป

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป

กรณีผู้ร้องเรียนต้องการแจ้งข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๕.๑ ยื่นด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยผู้ร้องเรียนสามารถขอรับแบบฟอร์มได้ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ณ ศูนย์รับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เลขที่ ๑๒๐ หมู่ ๓ ชั้น ๓ ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ (อาคาร ซี) ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ หรือสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ทางเว็บไซต์สำนักงานที่ <http://www.bde.go.th> ในเมนูหน้าหลัก ไปที่หัวข้อ “งานและบริการ” หัวข้อย่อย “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” โดยแบบฟอร์มจะอยู่ในหน้าสุดท้ายของคู่มือรับเรื่องร้องเรียนบริเวณด้านล่างกล่องเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒ จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เลขที่ ๑๒๐ หมู่ ๓ ชั้น ๓ ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ (อาคาร ซี) ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐”

๕.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ pr.onde@bde.go.th

๕.๔ ระบบรับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์สำนักงานที่ <http://www.bde.go.th> ในเมนูหน้าหลัก ไปที่หัวข้อ “งานและบริการ” หัวข้อย่อย “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” โดยผู้ร้องเรียนต้องลงทะเบียน เพื่อเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียน

๕.๕ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๑๔๒ ๑๒๐๒

๕.๖ ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปจะดำเนินการบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป พร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ต่อไป

๖. หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป

๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(๑) ระบุวัน เดือน ปี

(๒) ระบุชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

(๓) ระบุการกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข/ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิใช่ลักษณะกลั่นแกล้งและสร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานหลักฐานที่แน่นอน

๖.๓ การใช้บริการร้องเรียนเรื่องทั่วไปของสำนักงานนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๖.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

๖.๕ เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้สำนักงานช่วยเหลือหรือขจัดความเดือนร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานโดยตรง

๖.๖ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

(๒) ข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงและไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๖.๑ ก็ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

(๓) ข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปที่เป็นบัตรสนเท่ห์

(๔) ขอร้องเรียนเรื่องทั่วไปที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๕) ขอร้องเรียนเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๖) ขอร้องเรียนเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(๗) ขอร้องเรียนเรื่องทั่วไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

(๘) ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ซึ่งทำให้ผู้อื่นหรือหน่วยงานได้รับความเสียหาย ผู้นั้นต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของเลขาธิการว่าจะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับ

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะถือปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ ของขอร้องเรียน

๘. กระบวนการจัดการขอร้องเรียนเรื่องทั่วไป

๘.๑ เมื่อมีผู้ยื่นขอร้องเรียนเรื่องทั่วไป ผ่านช่องทางที่กำหนด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรวบรวม ตรวจสอบ และเสนอเลขาธิการพิจารณาในเบื้องต้นว่าขอร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับสำนักงานหรือไม่ ภายใน ๗ วันนับถัดจากวันที่ศูนย์รับขอร้องเรียนเรื่องทั่วไปได้รับขอร้องเรียน หากไม่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ศูนย์รับขอร้องเรียนเรื่องทั่วไปได้รับขอร้องเรียน หรือหากเกี่ยวข้องกับสำนักงานต้องพิจารณาว่าเป็นขอร้องเรียนประเภทใด และเสนอเลขาธิการมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ศูนย์รับขอร้องเรียนเรื่องทั่วไปได้รับขอร้องเรียน

๘.๒ หากเป็นขอร้องเรียนเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งต้องดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงของขอร้องเรียนเรื่องทั่วไปนั้น พร้อมแจ้งผลการตรวจสอบให้กับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับขอร้องเรียนทราบ ภายใน ๓๐ วัน ทั้งนี้ หน่วยงานที่

เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป สามารถยื่นอุทธรณ์ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ โดยยื่นเป็นลายลักษณ์อักษรต่อคณะกรรมการฯ ภายใน ๗ วันนับถัดจากวันที่รับทราบผลการตรวจสอบ

๘.๓ หากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปไม่อุทธรณ์ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานต่อเลขาธิการเพื่อทราบต่อไป

กรณีที่หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปยื่นอุทธรณ์ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการกลั่นกรองข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปดังกล่าว และสรุปผลการวินิจฉัยข้อเท็จจริงรายงานต่อเลขาธิการเพื่อทราบ ภายใน ๓๐ วัน นับถัดจากวันที่มีคำสั่งแต่งตั้ง

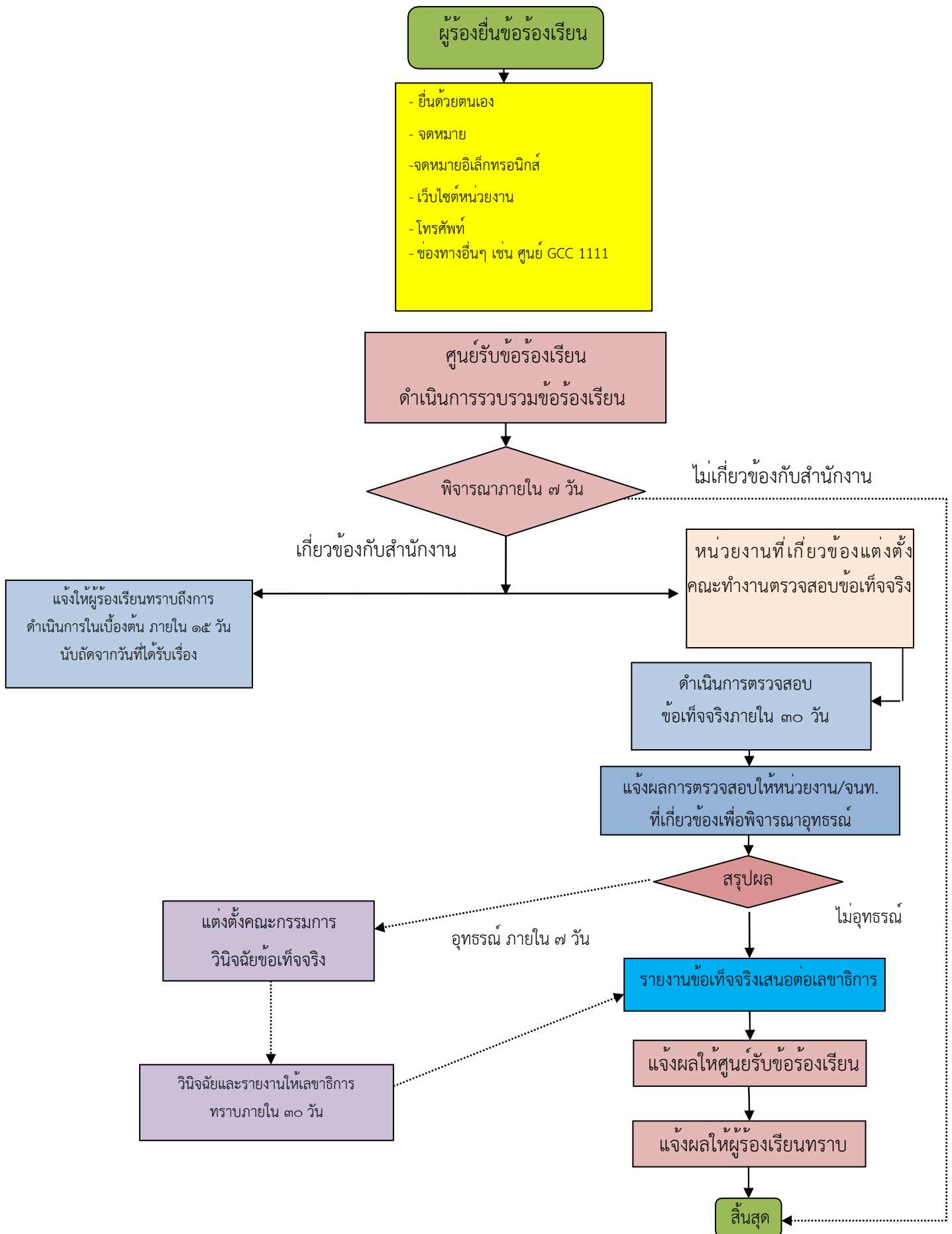
๘.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสรุปผลการวินิจฉัยข้อเท็จจริงที่เลขาธิการรับทราบแล้วพร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนเรื่องทั่วไปทราบภายใน ๓ วันนับถัดจากที่ได้รับสรุปผล

๙. กลไกการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ศูนย์รับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป จะดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปของสำนักงาน (ถ้ามี) เพื่อจัดทำสรุปรายงานต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อนำเสนอเลขาธิการ เป็นราย ๖ เดือน และราย ๑๒ เดือน พร้อมเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักงาน อีกทั้งรายงานต่อสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นรายเดือน

๙.๒ ดำเนินการติดตามและประเมินผลความคืบหน้าของการดำเนินงานข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปนั้นๆ ทุกๆระยะ ๓๐ วัน

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป
สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป
สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

เลขที่รับ.....
วันที่.....

ชื่อ - สกุล (ผู้ร้องเรียน).....
เลขบัตรประจำตัวประชาชน
ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ต.รอก/ชอย.....
ถนน..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....
โทรสาร..... โทรศัพท์เคลื่อนที่.....
อีเมล.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ

เอกสาร/หลักฐานประกอบ : พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

ช่องทางสถานที่ติดต่อให้แจ้งผล

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ต.รอก/ชอย..... ถนน.....

แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

อีเมล.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ผู้รับเรื่อง.....

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.