

-ร่าง-



คู่มือ การจัดการซื้อร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

คำนำ

ด้วยหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในส่วนของ CS3 ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันที่

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมาและแนวคิด นิยามคำศัพท์ หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” หน้าที่ที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ประเภทของการจัดการกระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับข้อร้องเรียน แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ตลอดจนการติดตามและประเมินผล และการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คณะผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด คณะผู้จัดทำพร้อมรับฟังเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงในครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศูนย์รับข้อร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

พฤษภาคม ๒๕๖๑

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

๑. บทนำ.....	๔
๒. นิยามคำศัพท์.....	๕
๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน”.....	๖
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน.....	๖
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน.....	๖
๖. หลักเกณฑ์ในการรับแจ้งข้อร้องเรียน.....	๗
๗. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน.....	๘
๘. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	๘
๙. การติดตามและประเมินผล.....	๙
๑๐. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน.....	๙
๑๑. ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	๑๐
๑๒. แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน.....	๑๑

เอกสารแนบท้าย

สำเนาคำสั่งสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ที่ ๑๐๔/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ลงวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๑

๑. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ ได้บัญญัติว่า บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายบัญญัติ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าวจะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรม

ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในส่วนของ CS3 ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันที่

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ และหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดดังกล่าว และได้จัดตั้งให้มี “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ขึ้น ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้สำนักงานเลขาธิการเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้หน่วยงานด้านประชาสัมพันธ์เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการรับข้อร้องเรียน ทั้งนี้ การดำเนินงานของศูนย์รับข้อร้องเรียน อยู่ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า **“ทุกข้อร้องเรียน คือการพัฒนาของเรา”** สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จะได้กล่าวดังต่อไปนี้

๒. นิยามคำศัพท์

“สำนักงาน” หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

“หน่วยงาน” หมายถึง สำนัก กอง ศูนย์ กลุ่ม รวมทั้งหน่วยงานใดๆ ที่เป็นหน่วยงานภายใน สดช.

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายถึง หน่วยงานภายนอก

“เลขาธิการ” หมายถึง เลขาธิการคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

“ผู้อำนวยการ” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนัก กอง ศูนย์ กลุ่ม และให้หมายความรวมถึงผู้อำนวยการหน่วยงานอื่นที่ตั้งขึ้นในสำนักงาน

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับเลือกหรือได้รับแต่งตั้งเข้าเป็นคณะทำงานหรือกระทำการบางอย่างซึ่งได้รับมอบหมาย

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านช่องทางต่างๆ

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียน ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของ

๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน”

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่รับข้อร้องเรียน ประสานงานจัดการข้อร้องเรียน และข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้หน่วยงานด้านประชาสัมพันธ์เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน รวบรวมรายงานและติดตามผล

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

สำนักงานได้มอบหมายให้ผู้อำนวยการสำนักงานเลขาธิการรับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับข้อร้องเรียน ดังนี้

(๔.๑) ผู้อำนวยการสำนักงานเลขาธิการ สั่งการ พิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการข้อร้องเรียน

(๔.๒) ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบติดตามข้อร้องเรียน

(๔.๓) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูล ประสานงานดำเนินกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เลขที่ ๑๒๐ หมู่ ๓ ชั้น ๗ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานที่ <http://www.onde.go.th>

(๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เลขที่ ๑๒๐ หมู่ ๓ ชั้น ๗ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐”

(๓) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ pr.onde@onde.go.th

(๔) ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ <http://www.onde.go.th> ในเมนูหน้าหลัก ไปที่หัวข้อ “รับเรื่องร้องเรียน”

(๕) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๑๔๒ ๑๒๐๒ หรือหมายเลข ๐ ๒๑๔๒ ๑๒๐๓ หรือหน่วยงานด้านประชาสัมพันธ์ หมายเลข ๐ ๒๑๔๒ ๒๕๐๙ ๐ ๒๑๔๒ ๒๕๐๖

(๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของสำนักงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ต่อไป

๖. หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน

๖.๑ หลักเกณฑ์รับข้อร้องเรียน

- (๑) เป็นเรื่องที่มีชื่อที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัด สดช.
- (๓) หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
- (๔) ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
- (๕) ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา

๖.๒ วิธีการยื่นคำร้องเรียน

- (๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข/ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของสำนักงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- (๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๓) การใช้บริการร้องเรียนของสำนักงาน นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
- (๔) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสำนักงาน
- (๕) เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานโดยตรง

(๖)ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวในข้อ ๑ นั้นให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

(๗)ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของเลขาธิการว่าจะรับพิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

- กรณีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกกล่าวหาทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๘. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) เมื่อมีผู้ยื่นข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางที่กำหนด เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการรวบรวม ตรวจสอบและเสนอเลขาธิการพิจารณาเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับสำนักงานหรือไม่ ภายใน ๗ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หากไม่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หรือหากเกี่ยวข้องกับสำนักงาน จะต้องแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๒) คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้ง ดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนนั้น พร้อมแจ้งผลการตรวจสอบให้กับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๓๐ วัน ทั้งนี้ หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน สามารถยื่นอุทธรณ์ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของคณะทำงานได้ โดยยื่นเป็นลายลักษณ์อักษรต่อคณะทำงานฯ ดังกล่าว ภายใน ๗ วันนับถัดจากวันที่รับทราบผลการตรวจสอบ

(๓) หากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนไม่อุทธรณ์ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานฯ จะสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานต่อเลขาธิการเพื่อทราบต่อไป

กรณีที่ หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนยื่นอุทธรณ์ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการกลั่นกรองข้อเท็จจริงข้อร้องเรียนดังกล่าว และสรุปผลการวินิจฉัยข้อเท็จจริงรายงานต่อเลขาธิการเพื่อทราบ ภายใน ๓๐ วันนับถัดจากวันที่มีคำสั่งแต่งตั้ง

(๔) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนรวบรวมสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสรุปผลการวินิจฉัยข้อเท็จจริงที่เลขาธิการรับทราบแล้ว พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันนับถัดจากที่ได้รับสรุปผล

๙. กลไกการติดตามและประเมินผล

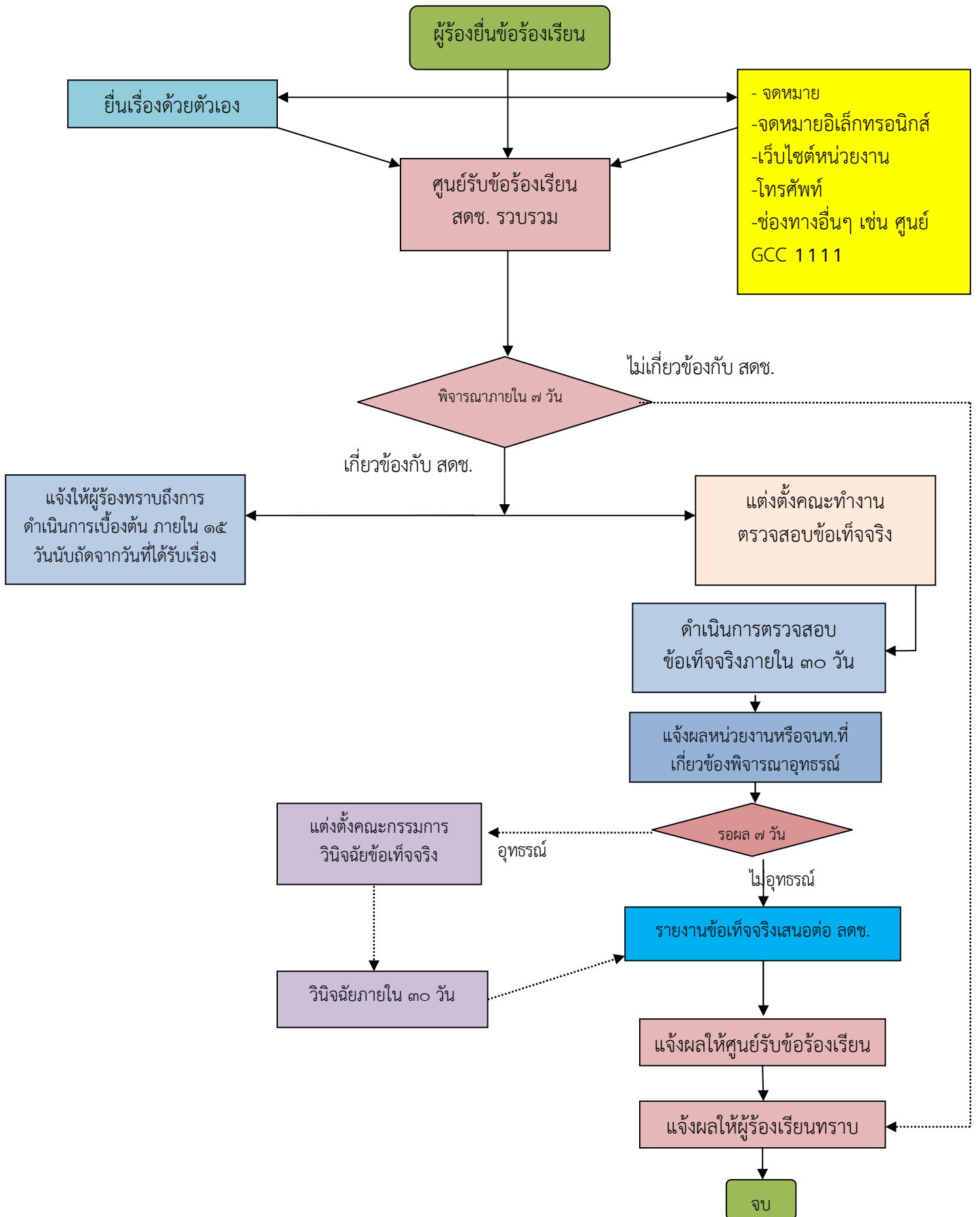
(๑.) ศูนย์รับข้อร้องเรียน จะดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของสำนักงานแล้วจัดทำสรุปรายงาน ต่อคณะกรรมการเพื่อนำเสนอ ลตช. เป็นราย ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน พร้อมเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักงาน อีกทั้งรายงานต่อสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นรายเดือน

(๒.) มีการติดตามผลระยะเวลา การทำงานของคณะทำงาน ในความคืบหน้าการดำเนินงานข้อร้องเรียนนั้นๆ

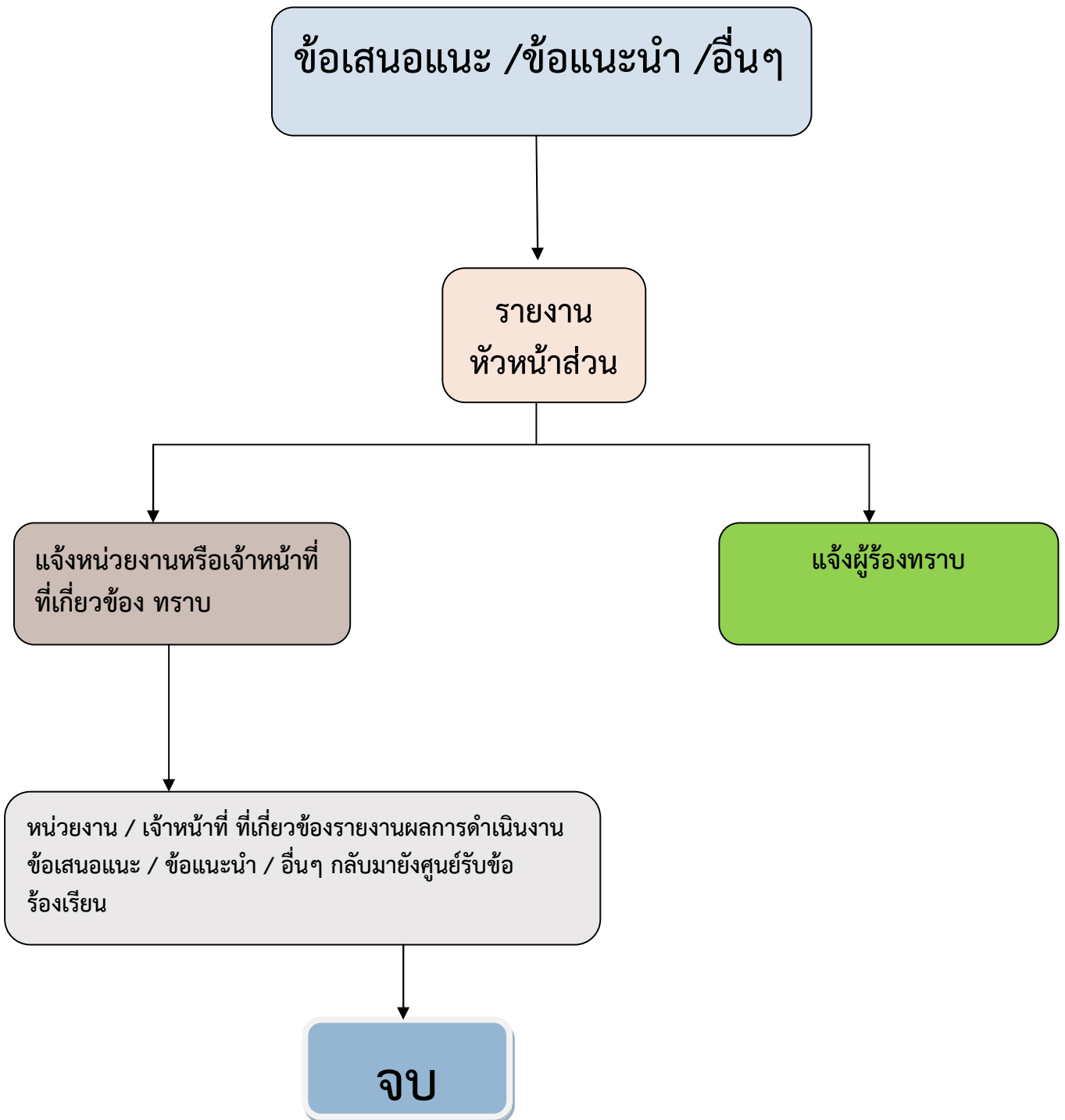
๑๐. การรวบรวมและจัดทำสถิติ และเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานได้กำหนดให้มีการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูล การจัดการข้อร้องเรียน และข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน ทุกระยะ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



ผู้ร้องยื่นข้อร้องเรียน (อื่นๆ)



แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน
สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

เลขที่รับ _____
วันที่ _____

ชื่อ-สกุล _____

เลขบัตรประจำตัวประชาชน - - - -

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรสาร _____ โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____

e-mail address _____

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ
 บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรสาร _____ โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____

อีเมล _____

รายละเอียดเป็น ข้อร้องเรียน
 อื่นๆ เช่น ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ _____

ลงชื่อ _____ ผู้ร้องทุกข์
(_____)

ผู้รับเรื่อง _____
(_____)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

☺ ท่านสามารถยื่นได้ที่ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เลขที่ ๑๒๐ หมู่ ๓ ชั้น ๗ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐”