



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สขร. สนค. โทร. ๔๖๖๒

ที่ นร ๐๑๐๘/ว ๓๔๘๐

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของ สขร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน ผู้บริหาร ผด.นร. และหัวหน้าส่วนราชการในสังกัด สปน.

สขร. ขอแจ้งเรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของ สขร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือ มาเพื่อโปรดทราบ

(นายทัศนัย พงษ์เกตรา)

ผอ.สขร.



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ เรื่อง ร้องเรียนและตอบข้อหาหรือ
หน่วยงาน ส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหาหรือ
สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ เรื่องร้องเรียนและตอบข้อหาหรือ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งกรณีหน่วยงานของรัฐไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ กรณีที่ผู้มีคำขอไม่เชื่อว่าหน่วยงานของรัฐไม่มีข้อมูลข่าวสารอยู่ในความครอบครอง รวมทั้งการตอบข้อหาหรือเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติดังกล่าวข้างต้น มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน/กระบวนการต่างๆ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหาหรือของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงต่อความต้องการของตน

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การขอให้ตรวจสอบความมีอยู่ของข้อมูลข่าวสารกรณีที่หน่วยงานของรัฐแจ้งว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารตามที่ขออยู่ในความครอบครอง และการตอบข้อหาหรือเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยเริ่มต้นตั้งแต่กระบวนการที่ประชาชนใช้สิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการตามกรณีดังกล่าวข้างต้น และหาหรือเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ จนถึงกระบวนการที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้พิจารณา และแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการเรื่องดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานของรัฐทราบ

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ “การร้องเรียน” หมายความว่า ร้องเรียนกรณีหน่วยงานของรัฐไม่ปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า หรือไม่อำนวยความสะดวกโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือแจ้งว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารตามที่ร้องขออยู่ในความครอบครอง

๓.๒ “การตอบข้อหาหรือ” หมายความว่า การที่หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนขอคำปรึกษาหรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓.๓ “เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหาหรือ สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือตอบข้อหาหรือ

๓.๔ “ระบบสารสนเทศ” หมายความว่า การจัดเก็บข้อมูลในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหาหรือ ลงในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๓.๕ “ยุติเรื่อง” หมายความว่า การที่คณะกรรมการพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน คณะอนุกรรมการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ และ คณะอนุกรรมการตอบข้อหารือตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ พิจารณาและดำเนินการจนหน่วยงานของรัฐได้แจ้งผลการพิจารณาตามคำขอ หรือผู้ร้องถอนเรื่องร้องเรียน หรือหน่วยงานของรัฐได้รับคำแนะนำ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และได้ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานของรัฐทราบ

๔. ข้อกำหนดที่สำคัญ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การขอให้ตรวจสอบความมีอยู่ของข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐ และการตอบ ข้อหารือเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานของรัฐเกิดความพึงพอใจในบริการ

๕. ตัวชี้วัดที่สำคัญ

๕.๑ ตัวชี้วัดเรื่องร้องเรียน

(๕.๑.๑) ตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายข้อมูล ข่าวสารที่ได้ดำเนินการนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน คณะอนุกรรมการ ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ และคณะอนุกรรมการตอบข้อหารือ ตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามระยะเวลาที่กำหนด

(๕.๑.๒) ประเภทตัวชี้วัด เป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณประกอบกับคุณภาพงาน

(๕.๑.๓) เป้าหมายตัวชี้วัด มีค่าเป้าหมายในภาพรวม : ร้อยละ ๘๕

หน่วยนับ : จำนวนเรื่องร้องเรียน/ตอบข้อหารือ

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

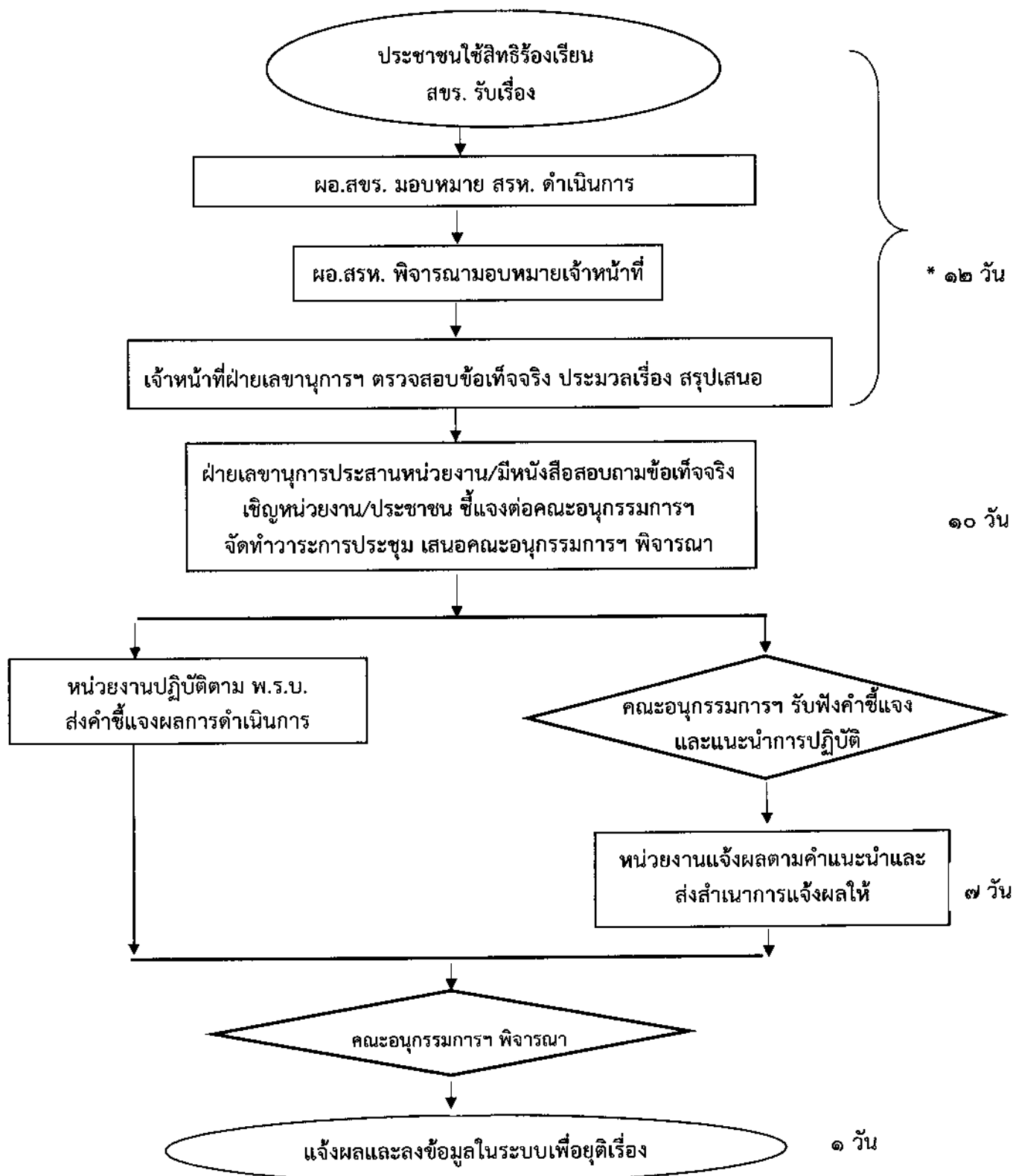
๖.๑ คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ : มอบหมายคณะกรรมการพิจารณาและ ให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน คณะอนุกรรมการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของ ราชการ และคณะอนุกรรมการตอบข้อหารือตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนและเรื่องการตอบข้อหารือ และให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการปฏิบัติงาน และกำหนดนโยบาย การปฏิบัติงาน

๖.๒ ผู้อำนวยการสำนัก : รับทราบ และเร่งรัดการปฏิบัติงาน

๖.๓ ผู้อำนวยการส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือ : กำกับและดำเนินการ ตรวจสอบ ติดตาม และพิจารณาดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและเรื่องหารือตามกฎหมาย

๖.๔ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ : สรุปเรื่องร้องเรียนและเรื่องหารือเบื้องต้น ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประมวลเรื่องสรุปเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณา กรณีข้อเท็จจริงไม่ชัดเจนเพียงพอ ในการพิจารณา ฝ่ายเลขานุการฯ จะประสานหน่วยงานของรัฐ โดยมีหนังสือสอบถามข้อเท็จจริง และ/หรือเชิญ หน่วยงานของรัฐ และผู้ร้องชี้แจงข้อเท็จจริงต่อคณะกรรมการฯ นอกจากนี้ เมื่อการประชุมดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ฝ่ายเลขานุการดำเนินการจัดทำรายงานการประชุม รวมถึงจัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้อง หรือหน่วยงานของรัฐทราบผลการพิจารณาของคณะกรรมการฯ และนำข้อมูลข่าวสารลงในระบบสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อยุติเรื่อง

๗. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) เรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๑๓ แห่ง พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ



หมายเหตุ : ๑. ระยะเวลาดำเนินการทั้งหมดใช้เวลา ๓๐ วัน แต่ไม่เกินเวลาที่กำหนดในกฎหมาย (ภายใน ๖๐ วัน)

๒. วัตถุประสงค์ *

๓. ไม่นับรวมระยะเวลาที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น (๑) คณะกรรมการฯ เลื่อน/เว้นการประชุมทุกสัปดาห์ (๒) เอกสารไม่ครบถ้วนที่จะรับเรื่องไว้พิจารณาได้ (๓) วันหยุดนักขัตฤกษ์ที่มีวันหยุดราชการติดต่อกันหลายวัน

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ กรณีร้องเรียนตามมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

(๑) สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.) รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ใช้สิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (ผอ.สขร.) พิจารณามอบหมายให้ส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือ (สรท.) รับผิดชอบดำเนินการโดยให้นับวันถัดไปเป็นวันแรกของการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และเมื่อ ผอ.สขร. ได้รับเรื่องจาก ผอ.สรท. แล้วพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ สรท. เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ

(๒) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

(๓) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาคัดกรองเรื่องสรุปเสนอคณะกรรมการพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน

(๔) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ จัดทำวาระการประชุมเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณา

(๕) ที่ประชุมคณะกรรมการฯ พิจารณาข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและความเห็นเบื้องต้นของฝ่ายเลขานุการฯ แล้ว หากข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาให้เป็นที่ยุติ คณะกรรมการฯ จะพิจารณาและมีมติในเรื่องนั้น และมอบหมายฝ่ายเลขานุการฯ แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการแก่ผู้ร้องทราบ และ/หรือแนะนำหน่วยงานให้ปฏิบัติตามความเห็นของคณะกรรมการฯ แต่หากข้อเท็จจริงไม่ชัดเจนจะพิจารณาแล้วมีมติมอบหมายฝ่ายเลขานุการฯ เชิญผู้แทนหน่วยงาน และ/หรือผู้ร้องมาชี้แจงด้วยวาจา หรือชี้แจงเป็นหนังสือก็ได้

(๖) การพิจารณาของคณะกรรมการฯ ดำเนินการ ดังนี้

(๖.๑) รับฟังคำชี้แจงจากผู้แทนหน่วยงานของรัฐที่ถูกร้องเรียน และผู้ร้องเรียน กรณีที่หน่วยงานของรัฐได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ แล้ว ให้ส่งผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

(๖.๒) สำหรับกรณีที่หน่วยงานของรัฐยังไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ คณะกรรมการฯ จะให้คำแนะนำหน่วยงานของรัฐให้ปฏิบัติตามคำแนะนำของคณะกรรมการฯ พร้อมแจ้งผลการดำเนินการให้คณะกรรมการฯ ทราบ

(๗) เมื่อหน่วยงานของรัฐแจ้งผลการดำเนินการตามคำแนะนำของคณะกรรมการฯ แล้ว ฝ่ายเลขานุการจะสรุปข้อเท็จจริงนำเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณายุติเรื่อง

(๘) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ จัดทำหนังสือเสนอ ผอ.สรท. ลงนาม (เลขานุการฯ) เพื่อแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ และลงข้อมูลในระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อยุติเรื่อง

(๙) กฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- มติคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ และมติคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ กรณีร้องเรียนตามมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

(๑) สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.) รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ใช้สิทธิร้องเรียนขอให้คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการตรวจสอบความมีอยู่ของข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐแจ้งว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารอยู่ในความครอบครองตามมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และผู้ร้องไม่เชื่อว่าหน่วยงานของรัฐไม่มีข้อมูลข่าวสารอยู่ในความครอบครอง โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (ผอ.สขร.) พิจารณามอบหมายให้ส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือ (สรท.) รับผิดชอบดำเนินการ เมื่อ ผอ.สรท. ได้รับเรื่องจาก ผอ.สขร. แล้วพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ สรท. เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ

(๒) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ ดำเนินการบันทึกข้อมูลเรื่องขอให้ตรวจสอบความมีอยู่ของข้อมูลข่าวสารในระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

(๓) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิเคราะห์และประมวลเรื่อง พร้อมความเห็นเบื้องต้นเพื่อเตรียมเสนอต่อคณะกรรมการฯ

(๔) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ จัดทำวาระการประชุมเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณา

(๕) ที่ประชุมคณะกรรมการฯ พิจารณาข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและความเห็นเบื้องต้นของฝ่ายเลขานุการฯ แล้ว หากข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาให้เป็นที่ยึด คณะกรรมการฯ จะพิจารณาแล้วมีมติมอบฝ่ายเลขานุการฯ ยกร่างหนังสือแจ้งผลยุติ ฝ่ายเลขานุการฯ ก็จะดำเนินการยกร่างหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการแก่ผู้ร้อง และ/หรือแนะนำหน่วยงานให้ปฏิบัติตามความเห็นของคณะกรรมการฯ แต่หากข้อเท็จจริงไม่ชัดเจน จะพิจารณาแล้วมีมติมอบหมายฝ่ายเลขานุการฯ เชิญผู้แทนหน่วยงาน และ/หรือผู้ร้องมาชี้แจงด้วยวาจา หรือชี้แจงเป็นหนังสือก็ได้

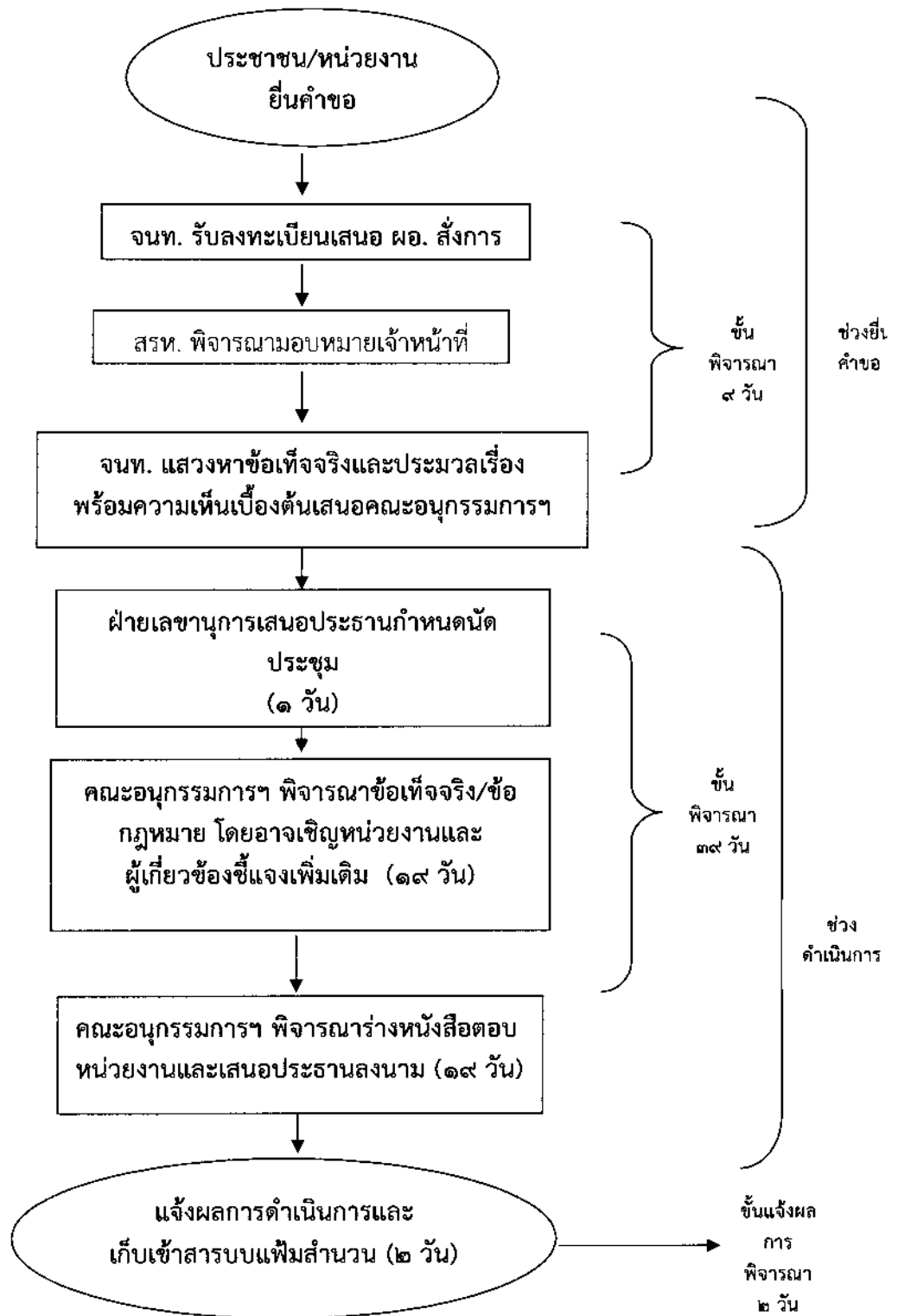
(๖) เมื่อผู้แทนหน่วยงานของรัฐชี้แจงด้วยวาจา หรือชี้แจงเป็นหนังสือแล้ว หากข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอ ฝ่ายเลขานุการฯ จะประมวลข้อเท็จจริงให้เป็นที่ยึดแล้วพิเคราะห์ และดำเนินการยกร่างหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการแก่ผู้ร้องและ/หรือหน่วยงานของรัฐ แต่หากข้อเท็จจริงไม่ชัดเจนเพียงพอ คณะกรรมการฯ หรือฝ่ายเลขานุการฯ ผู้ได้รับมอบหมายจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร ณ หน่วยงานของรัฐที่แจ้งว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารตามคำขออยู่ในความครอบครอง เมื่อไปตรวจสอบจนได้ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมชัดเจนเพียงพอแล้ว ฝ่ายเลขานุการฯ จะยกร่างหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการแก่ผู้ร้องและ/หรือหน่วยงานของรัฐเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาดำเนินการต่อไป

(๗) เมื่อฝ่ายเลขานุการฯ ยกร่างหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้อง และ/หรือแจ้งให้หน่วยงานปฏิบัติตามความเห็นของคณะกรรมการฯ แล้ว จะนำร่างหนังสือนั้นเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาเมื่อคณะกรรมการฯ เห็นชอบร่างหนังสือนั้นแล้วประธานอนุกรรมการฯ จะลงนามในร่างหนังสือนั้นดังกล่าว

(๘) ฝ่ายเลขานุการฯ นำหนังสือที่ประธานอนุกรรมการฯ ลงนามแล้วไปดำเนินการทางธุรการ พร้อมทั้งบันทึกการดำเนินการเรื่องแล้วเสร็จในระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๘.๓ กรณีตอบข้อหารือเกี่ยวกับการ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐

ผังกระบวนการงานตอบข้อหารือเกี่ยวกับการ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐



หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการรวม ๕๐ วัน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานตอบข้อหาหรือเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

(๑) เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้รับเรื่องหาหรือเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ จากประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐที่ได้ยื่นต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการแล้ว จะลงทะเบียนรับเรื่องดังกล่าวไว้และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อสั่งการ

(๒) ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการสั่งการให้ส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหาหรือพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๓) เมื่อส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหาได้รับเรื่องไว้แล้ว ผู้อำนวยการส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหาหรือจะมอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วน (เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ) เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่อง

(๔) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ บันทึกข้อมูลเรื่องหาหรือในระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

(๕) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ จะประมวลเรื่องพร้อมพิเคราะห์ให้ความเห็นเบื้องต้นเพื่อเตรียมเสนอต่อคณะอนุกรรมการตอบข้อหาหรือตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ ในคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการพิจารณา

(๖) ส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหาหรือซึ่งเป็นฝ่ายเลขานุการฯ จะเสนอประธานอนุกรรมการตอบข้อหาหรือตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อกำหนดนัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ

(๗) ที่ประชุมคณะอนุกรรมการตอบข้อหาหรือตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการจะพิจารณาข้อหาหรือจากข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและความเห็นเบื้องต้นของฝ่ายเลขานุการฯ หากข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอที่จะให้ความเห็นตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้ ก็จะมีมติมอบหมายให้ฝ่ายเลขานุการฯ ยกร่างหนังสือตอบชี้แจงเสนอต่อไป แต่หากข้อเท็จจริงไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาให้ความเห็นเป็นยุติได้ คณะอนุกรรมการฯ ก็จะเชิญหน่วยงานของรัฐและ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง มาชี้แจงเพิ่มเติมประกอบการพิจารณา

(๘) เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ ร่างหนังสือตอบชี้แจงหน่วยงานหรือประชาชนตามมติของคณะอนุกรรมการฯ แล้ว จะเสนอร่างหนังสือดังกล่าวต่อที่ประชุมคณะอนุกรรมการฯ ในการประชุมครั้งต่อไปเพื่อพิจารณา หากที่ประชุมมีความเห็นให้ปรับแก้ไขร่างหนังสือตอบชี้แจง เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ จะทำการปรับแก้ไขก่อนนำเสนอประธานอนุกรรมการฯ พิจารณาลงนามในหนังสือดังกล่าว

(๙) เมื่อประธานอนุกรรมการพิจารณา ลงนามในหนังสือตอบชี้แจงแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ จะส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการดำเนินการออกเลขหนังสือและจัดส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้หน่วยงานและ/หรือประชาชนที่ข้อหาหรือทราบ และเก็บสำเนาหนังสือแจ้งผลเข้าแฟ้มสำนวน

(๑๐) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ ตอบข้อหาหรือบันทึกการดำเนินการเรื่องแล้วเสร็จในระบบสารสนเทศ

(๑๑) กฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- มติคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ และมติคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

๙. มาตรฐานงาน

๙.๑ มาตรฐานระยะเวลา ไปเป็นตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

๙.๒ มาตรฐานในเชิงคุณภาพ มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และมีความคุ้มค่าของงาน ซึ่งสามารถวัดในเชิงปริมาณได้

๑๐. ระบบติดตามประเมินผล

มีการติดตามประเมินผลทุก ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

๑๑. เอกสารอ้างอิง

๑) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒) พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

๓) มติคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ และมติคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง

๔) มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

๕) รายละเอียดตัวชี้วัดระดับเป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

๒๕๖๒

๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้ (ถ้ามี)

๑) แบบฟอร์ม สขร. ปกสำนวนเรื่องหารือ (สีชมพู)

๒) แบบฟอร์ม สขร. ปกสำนวนเรื่องร้องเรียน (สีเหลือง)

๑๓. ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการดำเนินการ
๑. ผู้ร้องเรียนไม่เข้าใจกระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนการใช้สิทธิร้องเรียน โดยต้องการให้คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนอย่างเร่งด่วน	- ประสานกับผู้ร้องเรียนเพื่อสร้างความเข้าใจและคลายความกังวลว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะได้รับการดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด อย่างไรก็ดี อาจมีปัจจัยที่ไม่อาจควบคุมได้ เช่น เอกสารประกอบการร้องเรียนไม่ครบถ้วนที่จะพิจารณาได้ หรือกรณีวันหยุดนักขัตฤกษ์ติดต่อกันหลายวันทำให้คณะกรรมการฯ ไม่สามารถประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องได้
๒. ผู้ร้องเรียนขอทราบผลการพิจารณาหรือสอบถามข้อเท็จจริงจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีใช้การใช้สิทธิขอข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	- แนะนำการใช้สิทธิขอข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยต้องระบุให้ชัดเจนถึงข้อมูลข่าวสารที่ประสงค์ร้องขอ และคำขอข้อมูลข่าวสารต้องไม่มีลักษณะเป็นการสอบถาม หรือขอทราบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานของรัฐ
๓. ผู้ร้องเรียนใช้สิทธิขอข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวนมาก หรือขอข้อมูลข่าวสารบ่อยครั้งโดยไม่มีเหตุอันสมควร	- แนะนำหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติเมื่อหน่วยงานพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นกรณีขอข้อมูลข่าวสารจำนวนมากหรือขอบ่อยครั้ง หน่วยงานควรชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง และอาจแจ้งปฏิเสธคำขอดังกล่าวได้
๔. ผู้ร้องใช้สิทธิขอข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	- แนะนำหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๗ และมาตรา ๘
๕. หน่วยงานของรัฐยังขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องครบถ้วนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี กฎกระทรวง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	- แนะนำหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ - เผยแพร่แนวคำวินิจฉัย และแนวทางการตอบข้อหาหรือทางเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้หน่วยงานของรัฐในการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการให้เป็นไปอย่างกว้างขวางและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

๑๔. ภาคผนวก

๑๔.๑ รายการข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม กฎหมาย ระเบียบ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

- ๑) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๒) พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๓) มติคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ และมติคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- ๔) มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง
- ๕) รายละเอียดตัวชี้วัดระดับเป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๖) แบบฟอร์ม สขร. ปกสำนวนเรื่องหารือ (สีชมพู)
- ๗) แบบฟอร์ม สขร. ปกสำนวนเรื่องร้องเรียน (สีเหลือง)

๑๔.๒ ปริมาณงานย้อนหลัง ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑)

ผลงาน/ผลผลิต	หน่วยนับ	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑
เรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามา	เรื่อง	๓๗๘	๕๒๒	๗๗๓
เรื่องขอให้ตรวจสอบความมีอยู่ของ ข้อมูลข่าวสารที่รับเข้ามา	เรื่อง	๕๐	๖๗	๗๐
การตอบข้อหารือที่รับเข้ามา	เรื่อง	๒๑	๒๖	๒๓

๑๔.๓ ปริมาณงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๔)

ผลงาน/ผลผลิต	หน่วยนับ	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔
เรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามา	เรื่อง	๘๑๑	๘๕๑	๘๙๓
เรื่องขอให้ตรวจสอบความมีอยู่ของ ข้อมูลข่าวสารที่รับเข้ามา	เรื่อง	๓๐	๓๕	๔๐
การตอบข้อหารือที่รับเข้ามา	เรื่อง	๑๕	๒๐	๒๒
