



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

ศบช. สผป. โทร. ๔๔๒๘

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ก ๒๒๕๖

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของ ศบช.

เรียน ผู้บริหาร ผต.นร. และหัวหน้าส่วนราชการใน สปน.

ด้วย ศบช. ได้ดำเนินการตามแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของ ศบช. เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๑ คู่มือ (๙ กระบวนงานย่อย) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี)

ผอ.ศบช.

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของศูนย์บริการประชาชน

๑.๒ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการกำกับ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานงานที่กำหนดไว้

๒. ขอบเขต

แนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนได้ร้องทุกข์ใน ๕ ช่องทาง ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่อง การพิจารณาเรื่อง การขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม การแจ้งหน่วยงานให้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งให้ผู้ร้องทราบผล การดำเนินงาน การประสานงานกับผู้ร้องหรือหน่วยงาน

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ รวมทั้ง การแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และหน่วยงานส่งเรื่องให้ดำเนินการ

๓.๒ ผู้ร้องทุกข์ หมายความว่าผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน หรือผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

๓.๓ กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายความว่า เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ รายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหได้ในทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม ฯลฯ

๓.๔ กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายความว่า เรื่องตามกรณี ดังนี้

(๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน

(๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล

(๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน

(๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรอง

และเสนอความเห็นด้านกฎหมาย

(๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง

(๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหในเชิงนโยบาย

(๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน

(๘) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น

(๙) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๓.๕ ช่องทางการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางที่ศูนย์บริการประชาชนจัดไว้บริการประชาชน ในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์บริการประชาชน ประกอบด้วย ๕ ช่องทาง ดังนี้

(๑) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในกรณีที่ประชาชนเดินทาง มาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ทำเนียบรัฐบาล

(๒) ตู้ ป.ณ. ๑๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อรองรับการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ จากประชาชนทางจดหมาย โดยยกเว้นค่าฝากส่งแก่ประชาชนที่ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ และให้รวมถึงหนังสือ ที่หน่วยงานส่งเรื่องให้กับศูนย์บริการประชาชนด้วย

(๓) สายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในลักษณะ Call Center ผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน Government Contact Center หรือ GCC 1111

(๔) เว็บไซต์ www.1111.go.th เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มุ่งเน้นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

(๕) โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาให้บริการ และอำนวยความสะดวกที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้นแก่ประชาชน

๓.๖ ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นระบบกลาง เพื่อสนับสนุนการประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๓.๗ เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี และเจ้าหน้าที่ที่ส่วนราชการมอบหมายให้มาปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ของรัฐบาล

๓.๘ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการ ทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- (๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๔. ข้อกำหนดที่สำคัญ

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราว ร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งพัฒนาการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

๕. ตัวชี้วัดที่สำคัญ

๕.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่าเป้าหมายร้อยละ ๘๕

๕.๒ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ค่าเป้าหมายร้อยละ ๑๐๐

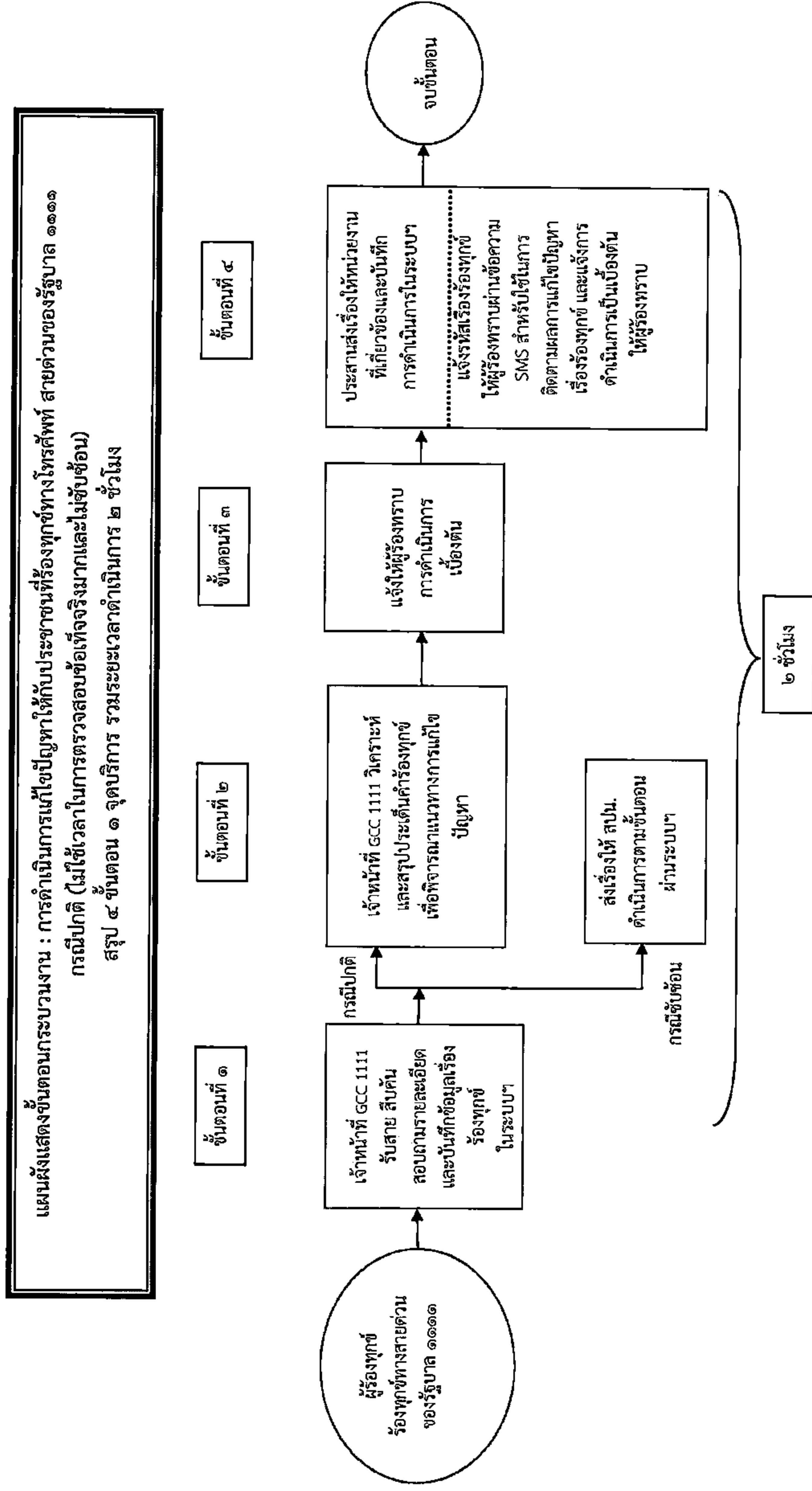
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๖.๑ ผู้อำนวยการสำนัก : กำกับ ควบคุม ดูแล พิจารณานำเสนอผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป กรณีเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ หรือมีผลกระทบต่อส่วนรวมมาก

๖.๒ ผู้อำนวยการส่วน : รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ โดยการกำกับดูแล การอำนวยความสะดวก การสอบทาน

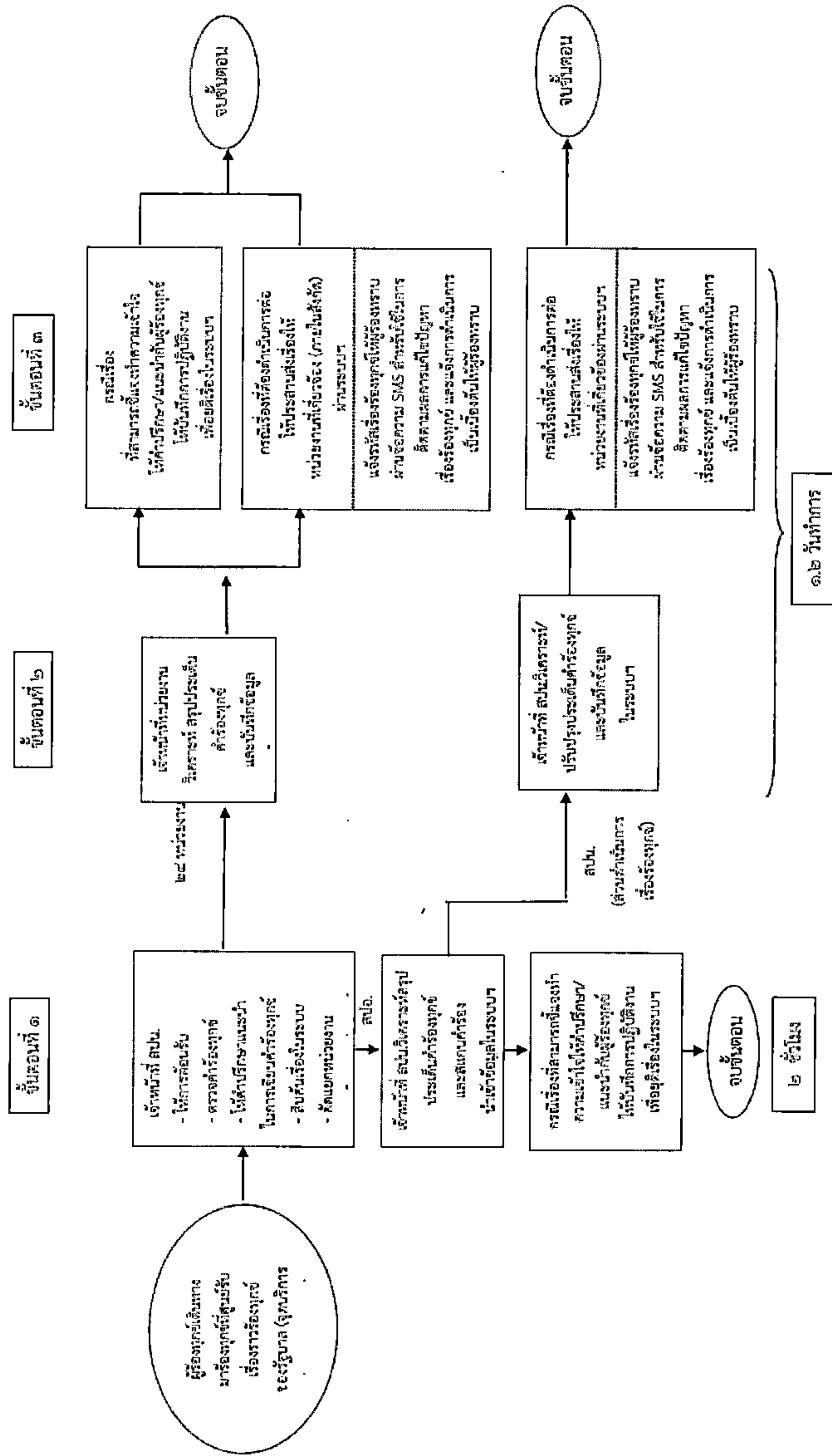
๖.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนที่รับผิดชอบงานด้านการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ : รับมอบหมายงาน วิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตามลำดับของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

๗. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)

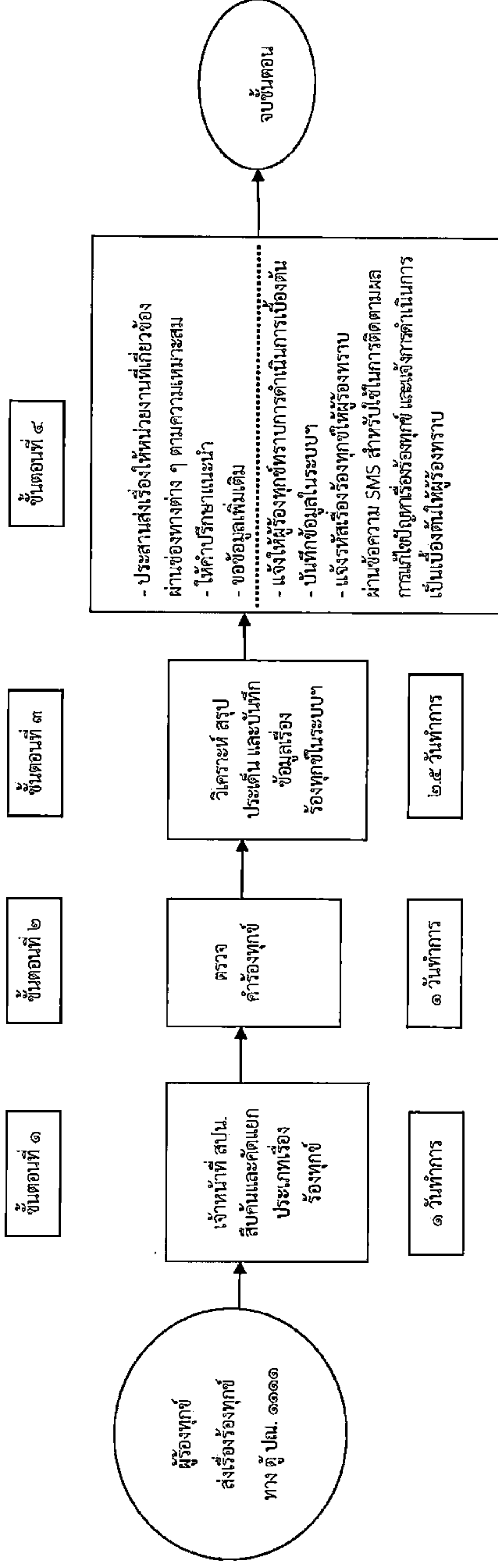


แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑) กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) และประสานส่งหน่วยงานทางโทรศัพท์ / โทรศัพท์ / Web Portal / e-mail

สรุป ๓ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑.๕ วันทำการ/เรื่อง

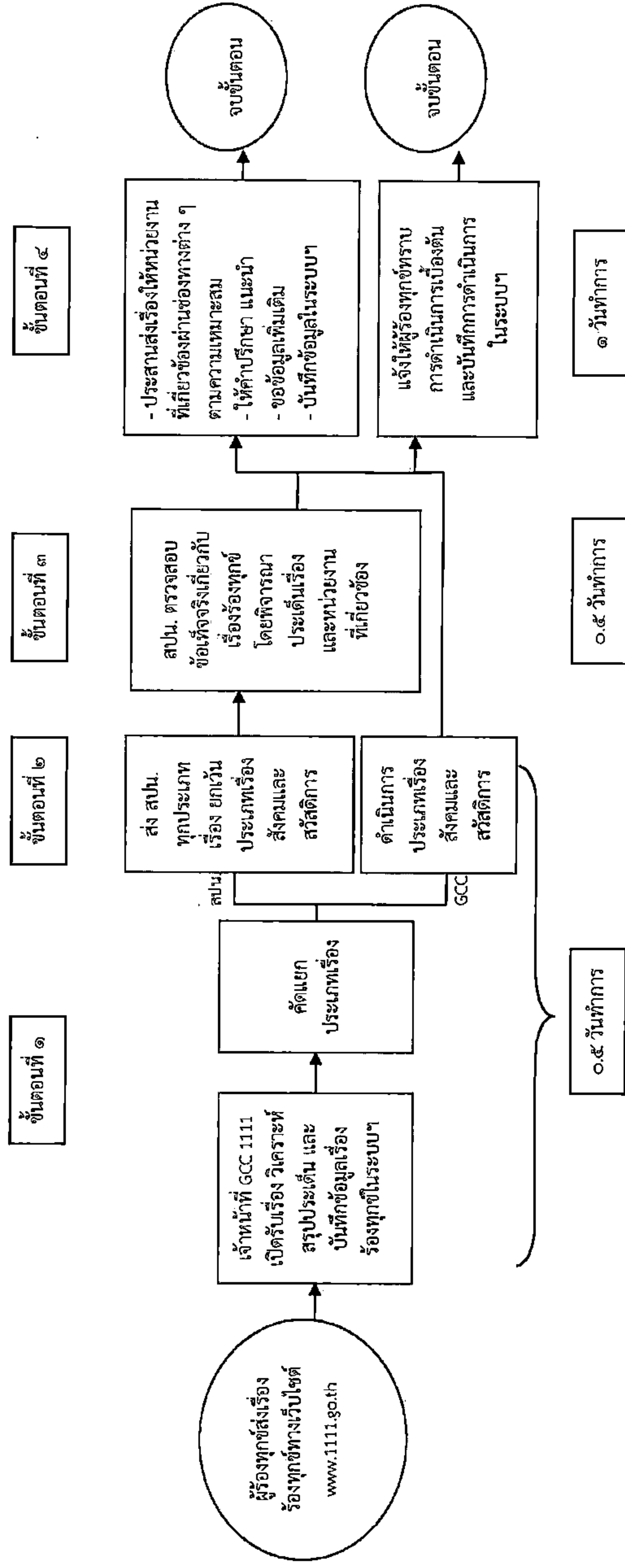


แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (ดู ปณ.๑๑๑)
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๔๕ วันทำการ

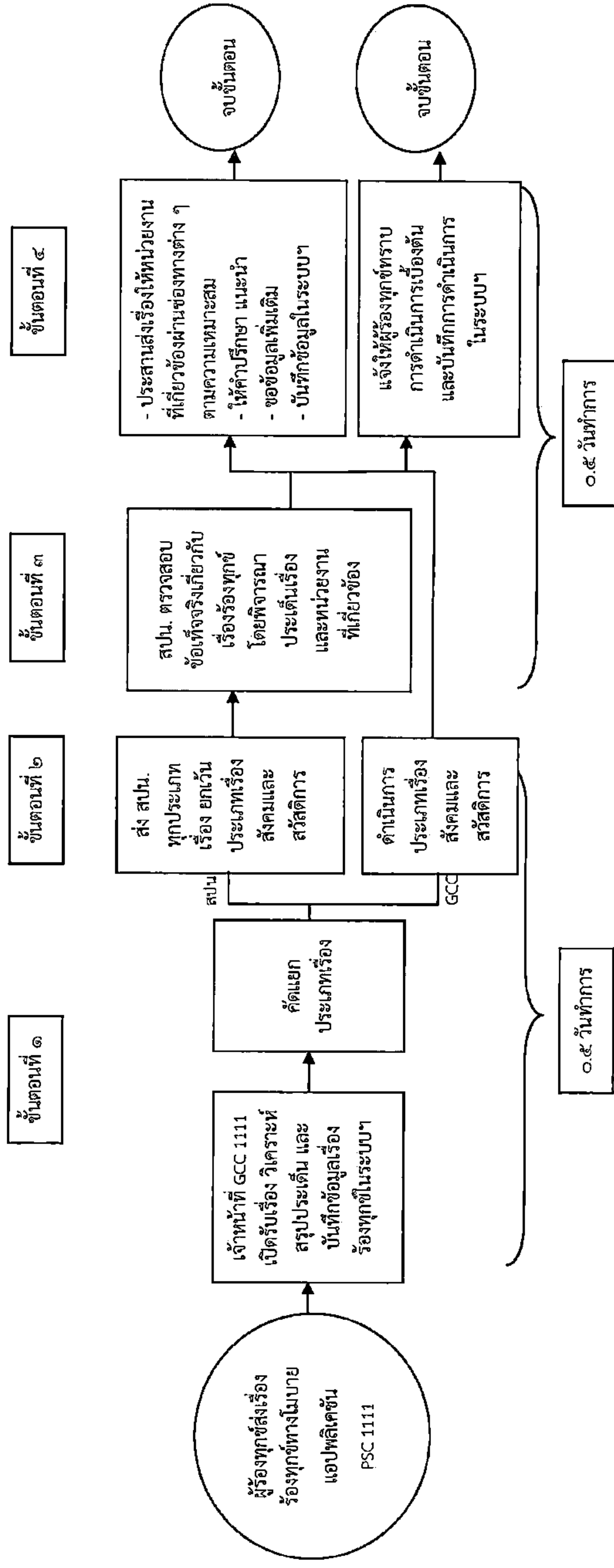


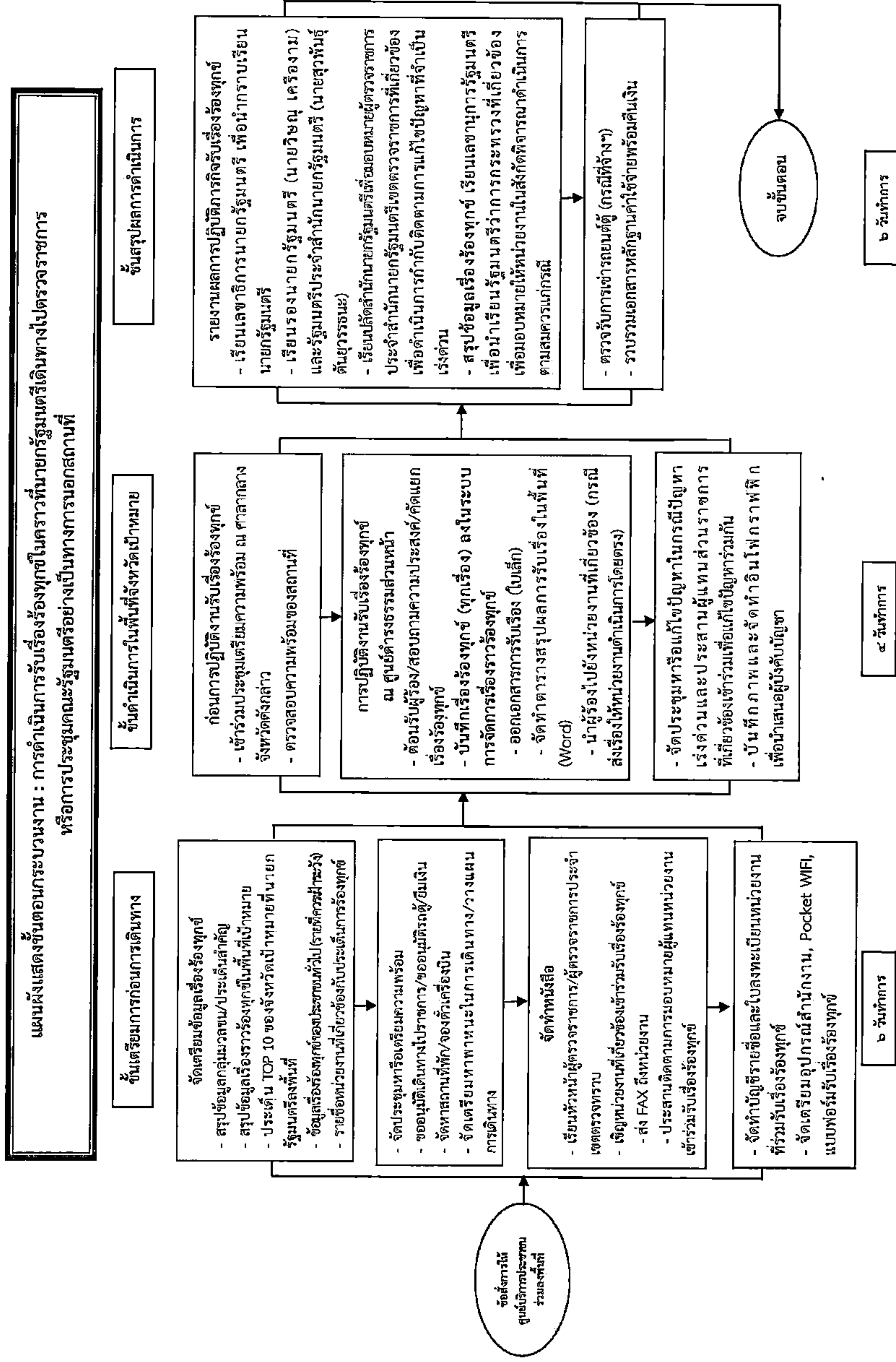
๔ วันทำการ

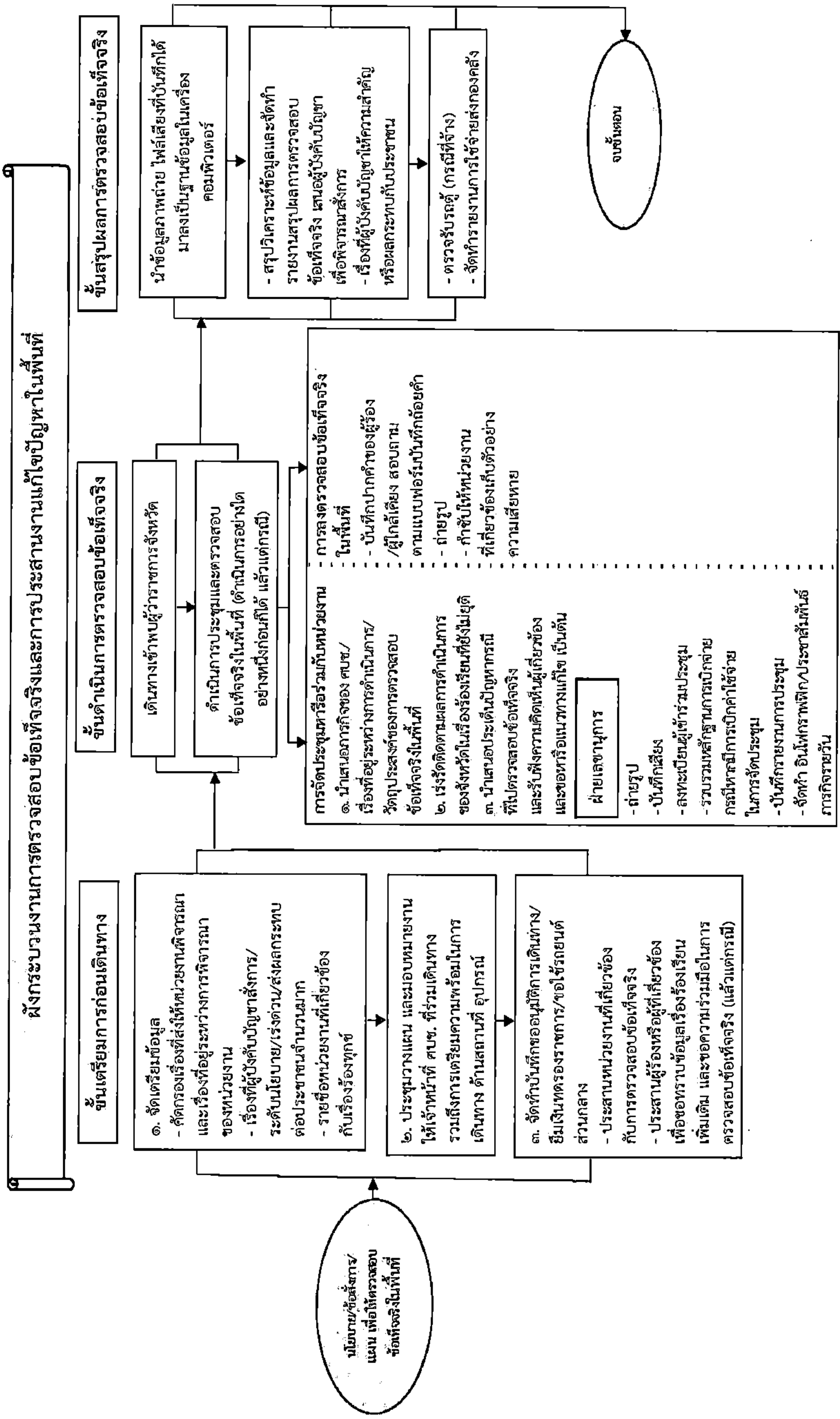
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th)
 กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง Mobile Application (PSC 1111)
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑ วันทำการ/เรื่อง



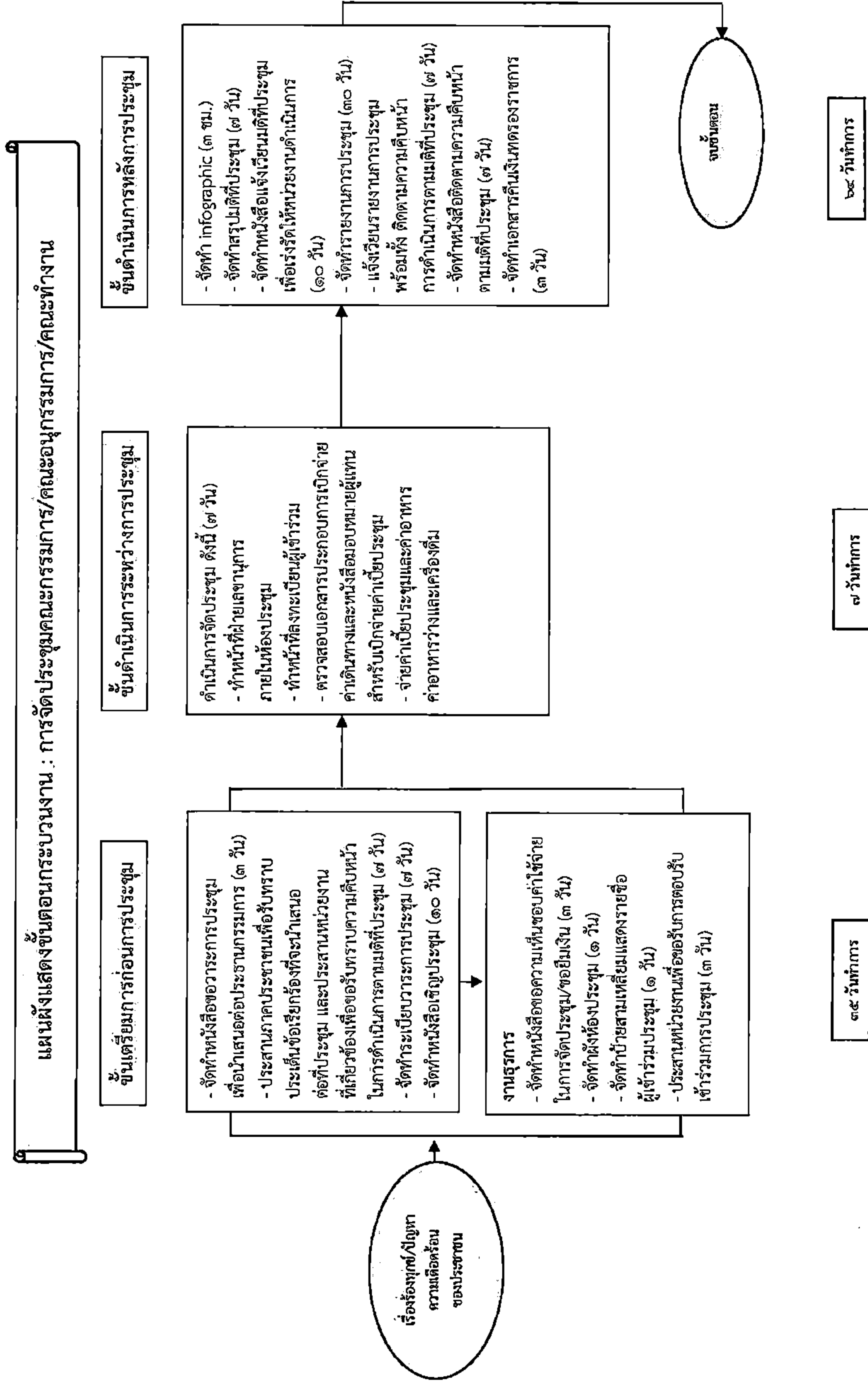


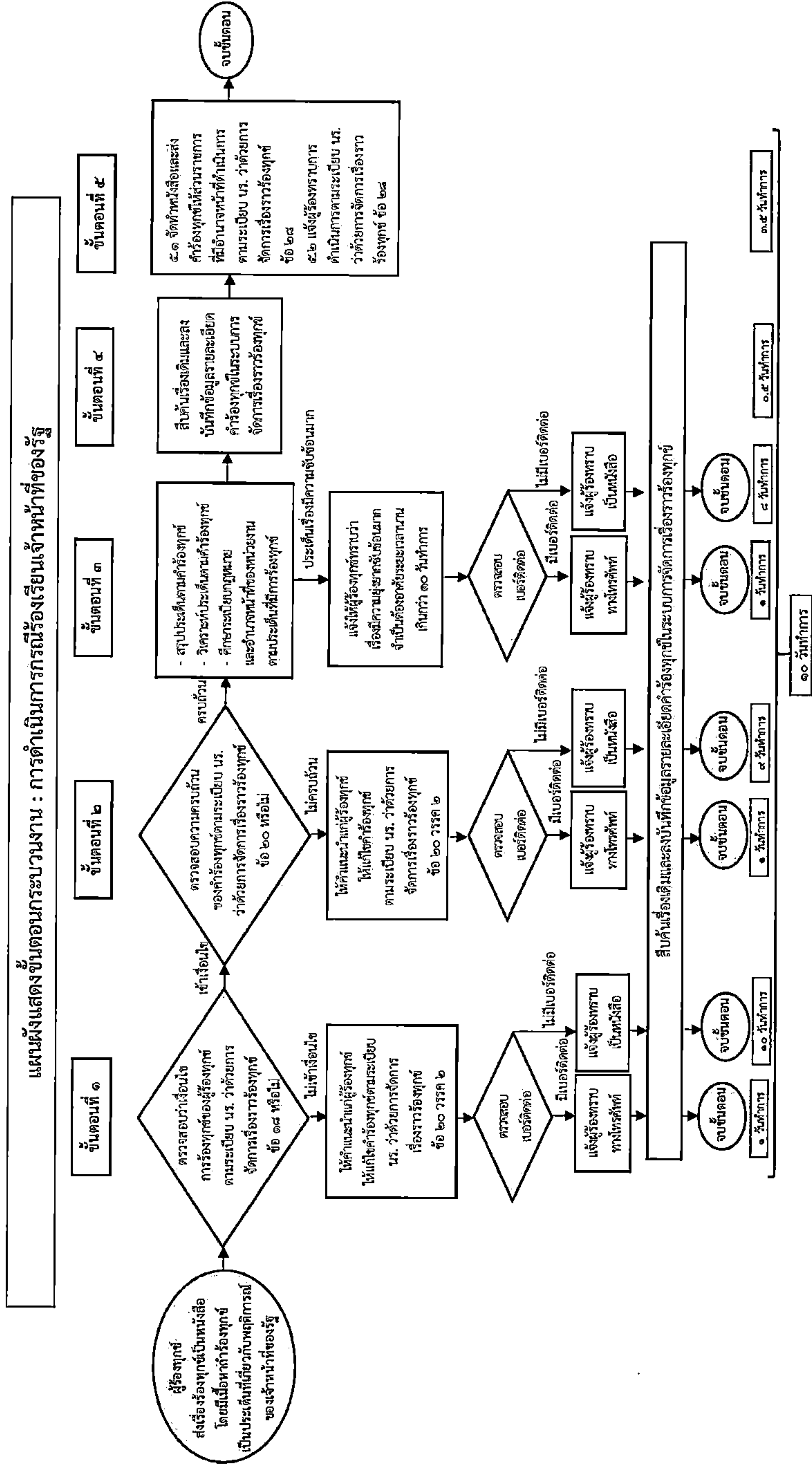


๙ วันทำการ

๓ วันทำการ

๔ วันทำการ





หมายเหตุ : เจ้าหน้าที่จะสามารถดำเนินการได้เป็นการกรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ไม่เกิน ๒ เรื่องต่อวัน

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑

๘.๑.๑ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 รับสาย สืบค้น สอบถามรายละเอียดของเรื่อง เช่น ชื่อผู้ร้อง วัน เวลา สถานที่ พฤติการณ์ วัตถุประสงค์ของการร้องทุกข์ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๘.๑.๒ สำหรับเรื่องกรณีปกติ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 จะวิเคราะห์และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน เจ้าหน้าที่ GCC 1111 จะส่งเรื่องให้ สปน. ดำเนินการตามขั้นตอนผ่านระบบฯ

๘.๑.๓ แจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการเบื้องต้น

๘.๑.๔ ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบันทึกการดำเนินการในระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๒ ชั่วโมง

๘.๒ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑

๘.๒.๑ เจ้าหน้าที่ สปน. ให้การต้อนรับผู้ร้องทุกข์ที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑) โดยตรวจคำร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์ สืบค้นเรื่องในระบบ คัดแยกหน่วยงาน และออกใบรับคำร้องทุกข์

๘.๒.๒ กรณีเป็นเรื่องในความรับผิดชอบของ ๒๔ หน่วยงานที่มาให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เจ้าหน้าที่หน่วยงานจะวิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลในระบบฯ ส่วนกรณีเป็นเรื่องที่ สปน. ดำเนินการ เจ้าหน้าที่ สปน. จะวิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลในระบบฯ

๘.๒.๓ กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจ ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์ ให้บันทึกการปฏิบัติงานเพื่อยุติเรื่องในระบบฯ กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายในสังกัด) ผ่านระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๑.๕ วันทำการ

๘.๓ ไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑

๘.๓.๑ เจ้าหน้าที่ สปน. สืบค้นและคัดแยกประเภทเรื่องร้องทุกข์

๘.๓.๒ ตรวจคำร้องทุกข์

๘.๓.๓ วิเคราะห์ สรุปประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบฯ

๘.๓.๔ ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ให้คำปรึกษาแนะนำ และหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมหากรายละเอียดเรื่องไม่เพียงพอ แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการเบื้องต้น และบันทึกข้อมูลในระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๘.๕ วันทำการ

๘.๔ เว็บไซต์ (www.1111.go.th)

๘.๔.๑ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 เปิดรับเรื่อง วิเคราะห์ สรุปรประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบฯ และคัดแยกประเภทเรื่อง

๘.๔.๒ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้ สปน. ทุกประเภทเรื่อง ยกเว้น ประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการ

๘.๔.๓ สปน. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ โดยพิจารณาประเด็นเรื่องร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๔.๔ ประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ให้คำปรึกษา แนะนำ ขอข้อมูลเพิ่มเติม บันทึกข้อมูลในระบบฯ และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการเบื้องต้น และบันทึกการดำเนินการในระบบฯ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๒ วันทำการ

๘.๕ โบบายแอปพลิเคชัน PSC 1111

๘.๕.๑ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 เปิดรับเรื่อง วิเคราะห์ สรุปรประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบฯ และคัดแยกประเภทเรื่อง

๘.๕.๒ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้ สปน. ทุกประเภทเรื่อง ยกเว้น ประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการ

๘.๕.๓ สปน. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ โดยพิจารณาประเด็นเรื่องร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๕.๔ ประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ให้คำปรึกษา แนะนำ ขอข้อมูลเพิ่มเติม บันทึกข้อมูลในระบบฯ และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการเบื้องต้น และบันทึกการดำเนินการในระบบฯ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๑ วันทำการ

๘.๖ การรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวที่นายกรัฐมนตรีเดินทางไปตรวจราชการหรือการประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่

๘.๖.๑ ขั้นเตรียมการก่อนการเดินทาง ได้แก่ การจัดเตรียมข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เช่น สรุปรข้อมูล กลุ่มมวลชน/ประเด็นสำคัญ สรุปรข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ในพื้นที่เป้าหมาย จัดประชุมหารือเตรียมความพร้อม ขออนุมัติเดินทางไปราชการ/ขออนุมัติรถตู้/ยืมเงิน และการจัดทำหนังสือ เช่น เรียนหัวหน้าผู้ตรวจราชการ/ผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจทราบ เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมรับเรื่องร้องทุกข์ และประสานติดตามการมอบหมายผู้แทนหน่วยงานเข้าร่วมรับเรื่องร้องทุกข์

๘.๖.๒ ขั้นตอนดำเนินการในพื้นที่จังหวัดเป้าหมาย ได้แก่ ก่อนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ เช่น เข้าร่วมประชุมเตรียมความพร้อม ณ ศาลากลางจังหวัดดังกล่าว ตรวจสอบความพร้อมของสถานที่ และการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า เช่น ต้อนรับผู้ร้อง/สอบถามความประสงค์/คัดแยกเรื่องร้องทุกข์ บันทึกเรื่องร้องทุกข์ (ทุกเรื่อง) ลงในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ออกเอกสารการรับเรื่อง จัดประชุมหารือแก้ไขปัญหาในกรณีปัญหาเร่งด่วนและประสานผู้แทนส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน จัดทำตารางสรุปผลการรับเรื่องในพื้นที่ และนำผู้ร้องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรณีส่งเรื่องให้หน่วยงานดำเนินการโดยตรง)

๘.๖.๓ ขั้นสรุปผลการดำเนินการ ได้แก่ รายงานผลการปฏิบัติภารกิจรับเรื่องร้องทุกข์ เช่น เรียนเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เพื่อนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรี เรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เรียนปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อมอบหมายผู้ตรวจราชการประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเขตตรวจราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาที่จำเป็นเร่งด่วน และสรุปข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เช่น เรียนเลขานุการรัฐมนตรีเพื่อนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงที่เกี่ยวข้อง เพื่อบริหารให้หน่วยงานในสังกัดพิจารณาดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ ๑๖ วันทำการ

๘.๗ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการประสานงานแก้ไขปัญหาในพื้นที่

๘.๗.๑ ขั้นเตรียมการก่อนเดินทาง ได้แก่ จัดเตรียมข้อมูล ประชุมวางแผน และมอบหมายงาน ให้เจ้าหน้าที่ สบข. ที่ร่วมเดินทาง รวมถึงการเตรียมความพร้อมในการเดินทาง ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และจัดทำ บันทึกขออนุมัติการเดินทาง/ยืมเงินทดรองราชการ/ขอใช้รถยนต์ส่วนกลาง

๘.๗.๒ ขั้นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้แก่ เดินทางเข้าพบผู้ว่าราชการจังหวัด ดำเนินการ ประชุมและตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ (ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งก่อนก็ได้ แล้วแต่กรณี)

๘.๗.๓ ขั้นสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้แก่ นำข้อมูลภาพถ่าย ไฟล์เสียงที่บันทึกได้ มาลงเป็น ฐานข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ สรุปวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๑๖ วันทำการ

๘.๘ การประชุมคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน

๘.๘.๑ ขั้นก่อนประชุม ได้แก่ จัดทำหนังสือขอวาระการประชุมเพื่อนำเสนอต่อประธานกรรมการ จัดทำหนังสือขอวาระการประชุมเพื่อนำเสนอต่อประธานกรรมการ ประสานภาคประชาชนเพื่อรับทราบประเด็น ข้อเรียกร้องที่จะนำเสนอต่อที่ประชุม และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอรับทราบความคืบหน้าในการ ดำเนินการตามมติที่ประชุม จัดทำระเบียบวาระการประชุมและหนังสือเชิญประชุม และงานธุรการอื่น ๆ

๘.๘.๒ ขั้นตอนระหว่างประชุม ดำเนินการจัดประชุม โดยทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการภายในห้องประชุม ลงทะเบียนผู้เข้าร่วมฯ ตรวจสอบเอกสารประกอบการเบิกจ่ายค่าเดินทางและหนังสือมอบหมายผู้แทนสำหรับ เบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุม จ่ายค่าเบี้ยประชุมและค่าอาหาร ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม

๘.๘.๓ ขั้นตอนหลังประชุม ได้แก่ จัดทำ infographic จัดทำสรุปมติที่ประชุมเพื่อแจ้งเวียนเร่งรัด ให้หน่วยงานดำเนินการ จัดทำรายงานการประชุมและแจ้งเวียน พร้อมทั้งติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ ตามมติที่ประชุม จัดทำหนังสือติดตามความคืบหน้าตามมติที่ประชุม และจัดทำเอกสารคืนเงินทดรองราชการ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๑๐๖ วันทำการ

๘.๙ การดำเนินการกรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๘.๙.๑ ตรวจสอบว่าเงื่อนไขการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อ ๑๘ หรือไม่ กรณีที่เข้าเงื่อนไขดำเนินการตามขั้นตอนที่ ๒ หากไม่เข้าเงื่อนไข เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์ให้แก้ไขคำร้องทุกข์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อ ๒๐ วรรค ๒ ตามช่องทางที่เหมาะสม

๘.๙.๒ ตรวจสอบความครบถ้วนของคำร้องทุกข์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อ ๒๐ หรือไม่ กรณีที่เอกสารครบถ้วนดำเนินการตามขั้นตอนที่ ๓ หากไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่ จะให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์ให้แก้ไขคำร้องทุกข์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ ข้อ ๒๐ วรรค ๒ ตามช่องทางที่เหมาะสม

๘.๙.๓ สรุปประเด็นตามคำร้องทุกข์ วิเคราะห์ประเด็นตามคำร้องทุกข์ ศึกษาระเบียบกฎหมาย และอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานตามประเด็นที่มีการร้องทุกข์ กรณีประเด็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อนดำเนินการตามขั้นตอนที่ ๔ หากประเด็นเรื่องมีความซับซ้อนมาก เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบว่าเรื่องมีความยุ่งยาก ซับซ้อนมากจำเป็นต้องอาศัยระยะเวลานานเกินกว่า ๑๐ วันทำการ

๘.๙.๔ สืบค้นเรื่องเดิมและลงบันทึกข้อมูลรายละเอียดคำร้องทุกข์ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๘.๙.๕ จัดทำหนังสือและส่งคำร้องทุกข์ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อ ๒๘ และแจ้งผู้ร้องทราบการดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อ ๒๘

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๑๐ วันทำการ

๙. มาตรฐานงาน

๙.๑ มาตรฐานระยะเวลา วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยในการรักษามาตรฐานระยะเวลา การให้บริการในแต่ละช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดมาตรฐานงานการให้บริการประชาชนในแต่ละช่องทาง ดังนี้

ช่องทางการให้บริการ/ กระบวนการย่อย	ระยะเวลาการดำเนินการ ให้บริการ/เรื่อง	ตัวชี้วัด
๑. โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒ ชั่วโมง	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ที่สามารถ ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑.๕ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ที่สามารถ ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๓. ไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑	๘.๕ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ที่สามารถดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด
๔. เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๒ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ที่สามารถ ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๕. โนบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโนบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลา ที่กำหนด

๙.๒ มาตรฐานในเชิงคุณภาพ วัดร้อยละความสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูลเรื่องร้องทุกข์
ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๑๐. ระบบติดตามประเมินผล

ศูนย์บริการประชาชนได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยส่วนแผนและประเมินผลจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลการดำเนินการจากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการกับเกณฑ์มาตรฐานรายงานผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน

๑๑. เอกสารอ้างอิง

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐
- ๒) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔
 - หมวด ๑ การจัดระเบียบราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี
 - หมวด ๒ การจัดระเบียบราชการในกระทรวงหรือทบวง
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๘) พ.ศ.๒๕๕๓
- ๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ๕) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
- ๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้ (ถ้ามี)

- ๑) แบบคำร้องทุกข์

๑๓. ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

ศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำองค์ความรู้ เทคนิคในการปฏิบัติงานจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลการจัดการความรู้ของหน่วยงาน (เครื่องคอมพิวเตอร์กลาง PSC 100) เพื่อให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้เทคนิคแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานจากกรณีตัวอย่างต่าง ๆ เช่น การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์กรณีบัตรสนเท่ห์

๑๔. ภาคผนวก

๑๔.๑ รายการข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม กฎหมาย ระเบียบ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

- ๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๒) แบบคำร้องทุกข์

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

ผลงาน/ผลผลิต	หน่วยนับ	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากทุกช่องทาง	เรื่อง	๙๘,๔๖๙	๙๗,๗๐๙	๘๔,๒๗๐

๑๔.๓ ปริมาณงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๔)

ผลงาน/ผลผลิต	หน่วยนับ	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากทุกช่องทาง	เรื่อง			

๑๕. รายชื่อคณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

- | | | |
|-----------------|----------------|--|
| ๑. นายสุรศักดิ์ | เรียงเครือ | รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| ๒. นายอิทธิพล | ช่างกลึงดี | ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน |
| ๓. นางมาลินี | ภาวิไล | ผู้เชี่ยวชาญด้านมวลชน |
| ๔. นายพันศักดิ์ | เจริญ | ผู้อำนวยการส่วนประสานมวลชนและองค์กรประชาชน |
| ๕. นางจุฑามาศ | ศิริชัยสุทธิกร | ผู้อำนวยการส่วนแผนและประเมินผล |
| ๖. นางศรีสำอาง | โกศาตร์ | ผู้อำนวยการส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน |
| ๗. นางสาวอัญชนา | สาเรือง | ผู้อำนวยการส่วนดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ๑ |
| ๘. นายยงยุทธ | โหระกุล | ผู้อำนวยการส่วนดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ๒ |
| ๙. นางสาวมีนา | เหล่าหะเกียรติ | รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนนิติการ |

จัดทำโดย

ส่วนแผนและประเมินผล
ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
เลขที่ ๑ ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐
