

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โดย

ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

กลุ่มประชาสัมพันธ์

กรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

คำนำ

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน กรมพลศึกษา จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐร้องเรียนต่อกรมพลศึกษา โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติ ตลอดจนวิธีการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

กรมพลศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เจ้าหน้าที่ และผู้ปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมพลศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อประโยชน์สุขของประชาชน ให้ได้รับการอำนวยความสะดวก เป็นธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้ ตอบสนองความต้องการในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ต่อไป

กรมพลศึกษา
กรกฎาคม ๒๕๕๙

สารบัญ

หน้า

บทนำ

บทที่ ๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๑ - ๒
บทที่ ๒ การเสนอและรับเรื่องร้องเรียน	๓ - ๔
บทที่ ๓ การตรวจรับ และตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน	๕ - ๖
บทที่ ๔ การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๗ - ๘

ภาคผนวก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ๒๕๕๒

ระเบียบกรมพลศึกษา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๓

ระเบียบกรมพลศึกษา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙

ระเบียบกรมพลศึกษา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๙

ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์ม หนังสือเสนอแนะ/ ร้องเรียน

บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก ความเป็นอยู่ที่ดี ความสงบความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และประโยชน์สูงสุดของประเทศ

การบริหารราชการที่ถือเอาประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐ ในการให้บริการประชาชน โดยยึดหลักที่ว่า การบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจ ต้องยึดถือความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเป็นการให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐ คิดค้นและเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริหาร ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ทั้งในฐานะเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดังนั้น เพื่อเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน นำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุขของประชาชน มุ่งเน้นความเป็นอยู่ของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐ ในการเสนอเรื่องราวร้องเรียนผ่านทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรสารและทางระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นช่องทางให้บริการประชาชนที่มีความรวดเร็ว กรมพลศึกษา จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนของกรมพลศึกษา” เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารราชการของกรมพลศึกษา โดยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารราชการ เป็นการประกันสิทธิและเสรีภาพประชาชนในการรับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานของรัฐอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับแนวความคิดที่ว่า อำนาจอธิปไตยเป็นของประชาชน ซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย และสมควรที่จะมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของรัฐ

บทที่ ๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

.....

การสร้างความสำเร็จเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนมีความสำคัญยิ่งในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ซึ่งทำให้รู้ขอบเขตเกี่ยวกับเรื่องที่จะร้องเรียนได้ และสามารถจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดให้เรื่องที่จะร้องเรียนต่อกรมพลศึกษา ดังนี้

๑. การให้บริการของกรมพลศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ของกรมพลศึกษา
๒. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ของกรมพลศึกษา
๓. การปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของกรมพลศึกษาที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ก็ตาม
๔. การร้องเรียนเรื่องอื่น นอกเหนือจากข้อ ๑-๓ กรมพลศึกษาอาจรับไว้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามที่เห็นสมควรก็ได้ เว้นแต่ กรณีที่มีการกล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่าเจ้าหน้าที่ของกรมพลศึกษากระทำผิดวินัย หรือเป็นเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการไว้เป็นพิเศษ ให้ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน หรือกฎหมายนั้น แล้วแต่กรณี

อนึ่ง กรมพลศึกษา จะพิจารณารับเรื่องร้องเรียนไว้หรือไม่ แบ่งเป็นกรณีได้ ดังนี้

๑. กรณีกรมพลศึกษา จะไม่รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา ดังต่อไปนี้
 - ๑.๑ เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
 - ๑.๒ เรื่องที่มีได้เป็นไปตามที่กรมพลศึกษากำหนด
 - ๑.๓ เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้
 - ๑.๔ เรื่องที่กฎหมายกำหนดให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น
๒. กรณีกรมพลศึกษาอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณาเรื่อง ดังต่อไปนี้
 - ๒.๑ เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมิได้มีส่วนได้ส่วนเสียและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม
 - ๒.๒ เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเมื่อพ้นกำหนด ๒ ปี นับตั้งแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียนและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม
 - ๒.๓ เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมหรือได้รับการชดเชยความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้ว และการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

/๒.๔ เรื่องที่...

๒.๔ เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยานหลักฐาน หรือไม่ดำเนินการตามหนังสือที่ได้รับจากกรมพลศึกษา ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุอันสมควร

๒.๕ เรื่องที่ผู้ร้องเรียนตายและการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดย
ส่วนรวม

๒.๖ เรื่องที่กรมพลศึกษาสรุปผลการพิจารณาแล้ว

บทที่ ๒

การเสนอแนะและการรับเรื่องร้องเรียน

.....

การเสนอแนะและการรับเรื่องร้องเรียน เป็นวิธีการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนว่า ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้โดยวิธีใดบ้าง และองค์ประกอบของหนังสือร้องเรียนมีอะไรบ้าง ที่จะทำให้นักเรียนสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีดังนี้

๑. ช่องทางในการร้องเรียน ได้กำหนดไว้ดังนี้

๑.๑ ร้องเรียนเป็นหนังสือ โดยส่งทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ของ ดังนี้

เรียน อธิบดีกรมพลศึกษา

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการกรม

๑๕๔ ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๑.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง กระทำได้ ๒ วิธี ดังนี้

(๑) ด้วยวาจาโดยเจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียน ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประตุ ๗ ชั้น ๑ กรมพลศึกษา

(๒) ยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประตุ ๗ ชั้น ๑ กรมพลศึกษา

๑.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โทร. ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ กด ๐

๑.๔ ร้องเรียนทางโทรสาร ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โทรสาร ๐ ๒๒๑๔ ๕๖๕๕

๑.๕ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ : WWW.DPE.GO.TH

๑.๖ ติดต่อทางอีเมล : LEGAL@DPE.GO.TH

๑.๗ กล้องรับเรื่องร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น ณ ประตุ ๗ ชั้น ๑ ศูนย์บริการ และรับฟังความคิดเห็นประชาชน กลุ่มประชาสัมพันธ์

๒. วิธีการนำส่งเรื่องร้องเรียน ให้กระทำดังนี้

๒.๑ นำส่งด้วยตนเอง หรือมอบให้บุคคลอื่นนำส่ง โดยยื่นต่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมพลศึกษา หรือใส่ไว้ในกล่องรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๒.๒ ส่งทางไปรษณีย์มายังกรมพลศึกษา ซึ่งผู้มีสิทธิร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่จะมอบหมายให้ผู้อื่นร้องเรียนแทน ในกรณีใดกรณีหนึ่ง ดังนี้

ก. ไม่สามารถเขียนหนังสือได้

ข. เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้

/ค. อยู่ใน...

ค. อยู่ในต่างประเทศ

ง. มีเหตุจำเป็นอื่นที่กรมพลศึกษาเห็นสมควร

การมอบหมายดังกล่าวจะต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อ เว้นแต่ในกรณีที่ไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้พิมพ์ลายนิ้วมือแทน

ผู้ร้องเรียนต้องทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องเรียนของผู้มีสิทธิร้องเรียน และต้องไม่กระทำการใดที่ขัดกับสิทธิของผู้ที่ตนร้องเรียนแทน

๒.๓ การร้องเรียนด้วยตนเองโดยวาจา ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียน พร้อมกับลงลายมือชื่อหรือพิมพ์ลายนิ้วมือของผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน วัน เดือน ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน การบันทึกเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ ถ้ามีผิดที่ใดห้ามมิให้ลบออก ให้ขีดฆ่าคำผิดนั้นโดยยังคงให้อ่านข้อความเดิมได้ แล้วบันทึกใหม่ให้ถูกต้องและให้ผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องลงนามรับรองกำกับไว้ที่กระดานตรงกับบรรทัดที่แก้ไข

๒.๔ การร้องเรียนทางโทรศัพท์จะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกรมพลศึกษา และให้เจ้าหน้าที่สอบถามและบันทึกรายละเอียดตามรูปแบบหนังสือร้องเรียน พร้อมทั้งเหตุที่ทำให้ต้องร้องเรียนทางโทรศัพท์ โดยจะต้องยินยอมให้มีการบันทึกเสียงไว้เป็นหลักฐาน

๒.๕ การร้องเรียนทางโทรศัพท์ต้องเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นเร่งด่วนหรือไม่ยุ่งยากซับซ้อน

๒.๖ การเสนอเรื่องร้องเรียนทางระบบอินเทอร์เน็ต ให้เสนอเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทางเว็บไซต์ WWW.DPE.GO.TH และ อีเมล : LEGAL@DPE.GO.TH

๓. รูปแบบหนังสือร้องเรียน ต้องทำเป็นหนังสือโดยใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายการดังนี้

๓.๑ ระบุชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน

๓.๒ ระบุเหตุที่ต้องร้องเรียน พร้อมด้วยข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ วัน เวลา และสถานที่เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนตามสมควร

๓.๓ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ประสงค์จะร้องเรียน(ถ้ามี)

๓.๔ วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

๓.๕ เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

๓.๖ ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

กรณีที่เป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นจะต้องแนบหนังสือมอบหมายของผู้ร้องเรียนไปด้วยพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่นของผู้ร้องเรียน และให้ผู้ร้องเรียนแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่นและเหตุผลที่ต้องร้องเรียนแทน

บทที่ ๓

การตรวจรับและตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน

.....

ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องตรวจเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนมีลักษณะตามที่กรมพลศึกษากำหนด ให้ทำความเข้าใจเสนอต่อผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อวินิจฉัยสั่งการ เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียนมีข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจนให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเพื่อให้ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมหรือทราบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเพิ่มเติม หรือ

๒. เรื่องร้องเรียนมีข้อบกพร่องซึ่งมีสาระสำคัญและไม่มีลักษณะตามที่กรมพลศึกษากำหนด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไข

หากผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งตามข้อ ๑ หรือข้อ ๒ แล้วไม่ดำเนินการภายใน ๑๔ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หรือหากเจ้าหน้าที่เห็นว่าการร้องเรียนแทนไม่เป็นไปตามที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจเสนอต่อผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อวินิจฉัยสั่งการต่อไป

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้รับนำเสนอต่อผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือกลุ่มนิติการเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๓. กรณีที่การร้องเรียนมีลักษณะบดบังแต่ข้อเท็จจริงที่กล่าวหาว่ามีเบาะแสหรือข้อมูลเพียงพอ ที่จะสืบหาเพิ่มเติมได้และเป็นประโยชน์ต่อกรมพลศึกษาก็ให้ดำเนินการพิจารณาต่อไป

๔. เรื่องใดที่กรมพลศึกษาไม่รับไว้พิจารณา ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งเหตุผลที่ไม่รับเรื่องไว้พิจารณา และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานจะแจ้งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อทราบด้วย หรือจะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการต่อไปตามควรแก่กรณีก็ได้

๕. เรื่องใดที่กรมพลศึกษารับไว้พิจารณาแล้ว ในระหว่างการพิจารณาปรากฏว่าเรื่องดังกล่าวมีลักษณะตามที่กรมพลศึกษากำหนดไว้ดังนี้

๕.๑ กรณีที่จะไม่รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา ก็ให้ยุติการพิจารณา ซึ่งมีดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๒) เรื่องที่มีได้เป็นไปตามที่กรมพลศึกษากำหนด

(๓) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้

(๔) เรื่องที่กฎหมายกำหนดให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

/๕.๒ กรณีที่...

๕.๒ กรณีที่เรื่องดังกล่าวมีลักษณะตามที่กรมพลศึกษากำหนดไว้ ในกรณีอาจจะไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา ซึ่งมีดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมิได้มีส่วนได้เสียและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

(๒) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเมื่อพ้นกำหนด ๒ ปีนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียนและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

(๓) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมหรือได้รับการชดใช้ความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้วและการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

(๔) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยานหลักฐานหรือไม่ดำเนินการตามหนังสือที่ได้รับจากกรมพลศึกษา ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีเหตุอันสมควร

(๕) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนตายและการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

(๖) เรื่องที่กรมพลศึกษาเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว

เมื่อมีการยุติการพิจารณา ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งเหตุผลที่สั่งให้ยุติการพิจารณา และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานจะแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบด้วยก็ได้

๖. กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนการให้บริการของกรมพลศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ของกรมพลศึกษา ให้ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวภายใน ๑๔ วัน

๗. กรณีที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเห็นว่า เรื่องใดมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤตินิষอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้นๆต่อไป

บทที่ ๔

การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

.....

ภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ร้องเรียน เข้าข่ายเป็นกรณีดังต่อไปนี้

๑. กรณีที่ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการทุจริตประพฤติดมิชอบของเจ้าหน้าที่ ผู้ร้องเรียนต้องระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจน หากมีการระบุพยานหลักฐาน ซึ่งส่อไปในทางเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนอาจกระทำความผิดวินัย ให้ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กลุ่มนิติการ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้นๆ ต่อไป พร้อมทั้งแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีไม่ทุจริตหรือประพฤติดมิชอบ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

๒.๑ เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบโดยด่วน

การแจ้งให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ มิให้ระบุนายละเอียดอันเป็นการเปิดเผยความลับของบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยไม่จำเป็น

๒.๒ หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ทราบ

๒.๓ เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีที่มีชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียนแจ้งความประสงค์ว่าต้องการให้ติดต่อกลับ ให้ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๔ วันนับแต่วันที่ศูนย์ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๒) รายงานสรุปข้อเท็จจริง ความเห็น และการปรับปรุงแก้ไขตามสมควรให้อธิบดีกรมพลศึกษาทราบ

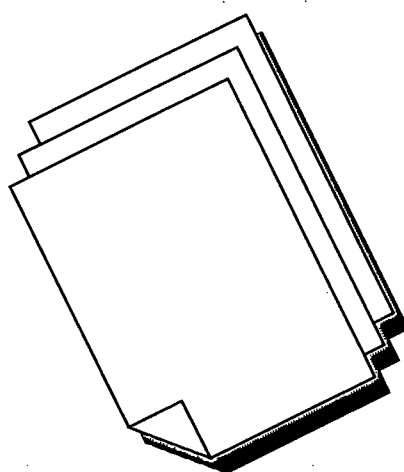
(๓) แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

หากดำเนินการในเบื้องต้นแล้วเห็นว่า เรื่องใดมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤติดมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย ให้เสนอต่ออธิบดีกรมพลศึกษา เพื่อมอบหมายให้กลุ่มนิติการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้นๆต่อไป

๓. กรณีร้องเรียนกล่าวโทษในลักษณะบัตรสันทะห์ ซึ่งมีลักษณะการร้องเรียนที่ไม่ระบุว่าผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใด ไม่ระบุพยานหลักฐาน แต่ข้อเท็จจริงที่กล่าวหาไม่เบาะแสหรือข้อมูลเพียงพอที่จะสืบหาเพิ่มเติมได้ และเป็นประโยชน์ต่อกรมพลศึกษาก็ให้ดำเนินการตามข้อ ๒

๔. ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่ออธิบดีกรมพลศึกษาตาม
ระยะเวลาที่กำหนด

/ภาคผนวก...



- ภาคผนวก -

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมิได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

- ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ
- (๑) ตาย
 - (๒) ลาออก
 - (๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ
 - (๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
 - (๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้
- (๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี
 - (๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ
 - (๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด
 - (๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้
 - (๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณี que การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล
 - (๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว
 - (๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นับวาระหนึ่ง วาระสอง และวาระสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ รับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการ ที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๕ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดแจ้งว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๘ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒

การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณีที่เป็นกรณีมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดแจ้ง

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒
การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓
การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑
บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมาย ไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไข ตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มิใช่ปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มิใช่ปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อภัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๕ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี



ระเบียบกรมพลศึกษา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๓

ตามที่ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนชื่อสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการเป็นกรมพลศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓ ดังนั้น จึงเป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้มีความเหมาะสม และสามารถดำเนินงานตามแผนการพัฒนากองคกรในการพัฒนาคุณภาพและการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการรับฟังปัญหา การจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสในส่วนราชการด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๗ และมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับข้อ ๒ (๑๑) แห่งกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. ๒๕๕๓ กรมพลศึกษาจึงกำหนดระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรมพลศึกษา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๓”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒

บรรดาคำสั่งอื่นใดในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมพลศึกษา

“ผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ หรือผู้ซึ่งอธิบดีกรมพลศึกษาแต่งตั้ง หรือมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมพลศึกษา

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกรมพลศึกษา

“บุคคลากร” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และผู้ที่ปฏิบัติงาน
ในกรมพลศึกษา

ข้อ ๕ ให้อธิบดีกรมพลศึกษา เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจ
กำหนดข้อบังคับและแนวปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกรมพลศึกษา
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

หมวด ๑

เรื่องทั่วไป

ข้อ ๖ เรื่องที่จะร้องเรียนต่อกรมพลศึกษา จำแนกเป็นเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) การให้บริการของกรมพลศึกษา หรือของบุคคลากรกรมพลศึกษา

(๒) การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือ
การปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลากรสังกัดกรมพลศึกษา ที่ก่อให้เกิดความเสียหาย
แก่ผู้ร้องเรียนโดยไม่เป็นธรรม

การร้องเรียนเรื่องอื่น กรมพลศึกษาอาจรับไว้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และวิธีการ
ตามที่เห็นสมควรก็ได้ เว้นแต่ กรณีที่มีการกล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่าบุคคลากรของกรมพลศึกษากระทำ
ผิดวินัย หรือเป็นเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการไว้เป็นการเฉพาะ ให้ดำเนินการตาม
กฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน หรือกฎหมายนั้น แล้วแต่กรณี

ข้อ ๗ กรมพลศึกษาจะไม่รับไว้พิจารณาหรือหยุดพิจารณา ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่ฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่ง
เสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๒) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมิได้มีส่วนได้ส่วนเสียและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์
ต่อประชาชนโดยรวม

(๓) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนดำเนินการร้องเรียนเมื่อพ้นกำหนด ๒ ปีนับแต่วันที่รู้หรือ
ควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน และการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

(๔) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม
หรือได้รับการชดเชยความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้ว และการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน
โดยรวม

(๕) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยานหลักฐาน หรือไม่ดำเนินการ
ตามหนังสือที่ได้รับจากกรมพลศึกษา ภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีเหตุอันสมควร

(๖) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนตายและการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน
โดยส่วนรวม

(๗) เรื่องที่เคยร้องเรียนมายังกรมพลศึกษา และกรมพลศึกษาพิจารณา
ให้ยุติเรื่องแล้ว

หมวด ๒ การเสนอเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๘ การร้องเรียนให้กระทำโดยวิธีใดวิธีหนึ่งผ่านช่องทางการร้องเรียน ดังต่อไปนี้

(๑) การร้องเรียนโดยการทำเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ โทรสาร และระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ รวมตลอดถึงการนำส่งด้วยตนเองโดยยื่นต่อเจ้าหน้าที่ หรือนำไปใส่กล่องรับเรื่องร้องเรียน
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๒) การร้องเรียนด้วยวาจาโดยตนเอง หรือทางโทรศัพท์

ข้อ ๙ การร้องเรียนเป็นหนังสือ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง หากมีความ
จำเป็นไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ จะมอบหมายให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้ โดยทำเป็นหนังสือ
ลงลายมือชื่อหรือพิมพ์ลายนิ้วมือแทน ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่สามารถเขียนหนังสือได้

(๒) เจ็บป่วยจนไม่สามารถดำเนินการเองได้

(๓) มีความจำเป็นเนื่องจากต้องเดินทางไปปฏิบัติภารกิจ ณ ต่างประเทศ

(๔) มีเหตุจำเป็นอื่นที่กรมพลศึกษาพิจารณาแล้วมีเหตุผลสมควร

ผู้ร้องเรียนแทนจะต้องทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องเรียนและต้องไม่
กระทำการใดที่ขัดกับสิทธิของผู้ร้องเรียนแทน

ข้อ ๑๐ การร้องเรียนด้วยวาจาโดยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกวัน เดือน ปี ที่รับเรื่อง
พร้อมบันทึกเรื่องร้องเรียน หากมีการเขียนบันทึกผิด ให้ขีดฆ่าคำที่ผิดแล้วลงชื่อผู้ร้องเรียนและผู้รับเรื่อง
ร้องเรียนกำกับ และลงลายมือชื่อทั้งของผู้ร้องเรียนและผู้รับเรื่องร้องเรียน รับรองการร้องเรียนไว้เมื่อการ
บันทึกเสร็จสิ้นแล้ว

ข้อ ๑๑ การร้องเรียนด้วยวาจาทางโทรศัพท์ จะต้องเป็นเรื่องที่จำเป็นเร่งด่วน ไม่ยุ่งยาก
ซับซ้อน และผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเองผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน พร้อมให้ความยินยอม
ในการบันทึกเสียงไว้เป็นหลักฐาน

หมวด ๓

การตรวจสอบข้อเท็จจริง

ข้อ ๑๒ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ลงทะเบียนรับและตรวจสอบรายละเอียดการร้องเรียน โดยต้องประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
- (๒) เหตุที่ร้องเรียนพร้อมด้วยข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ วัน เวลา และสถานที่เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน
- (๓) ชื่อ และที่อยู่ของผู้จะร้องเรียน
- (๔) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
- (๕) เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน
- (๖) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

ข้อ ๑๓ เมื่อตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว มีสาระสำคัญครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอต่อผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน พร้อมแจ้งหน่วยงานต้นสังกัดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวและรายงานผลการดำเนินงานให้กรมพลศึกษาทราบภายใน ๕ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง

ข้อ ๑๔ เมื่อตรวจสอบแล้วเรื่องร้องเรียนขาดความสมบูรณ์ในประเด็นเกี่ยวกับข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเพื่อแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อเรื่องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน เพื่อขอความร่วมมือในการแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม โดยมีกำหนดเวลาดำเนินการภายใน ๕ วันทำการนับแต่ได้รับแจ้ง หากครบกำหนดเวลาแล้วไม่ได้รับข้อมูลเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ทำความเห็นเสนอผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

ข้อ ๑๕ กรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ แต่ข้อเท็จจริงตามที่ร้องเรียนมีเบาะแส หรือมีข้อมูลเพียงพอที่จะสืบหาข้อมูลเพิ่มเติมได้และเป็นประโยชน์ต่อกรมพลศึกษา ให้ดำเนินการต่อไป

ข้อ ๑๖ เรื่องร้องเรียนที่กรมพลศึกษาไม่รับไว้พิจารณา ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบพร้อมเหตุผล รวมตลอดถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วย

ข้อ ๑๗ เรื่องที่กรมพลศึกษารับไว้พิจารณาแล้วและกำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการ ถ้าปรากฏข้อเท็จจริงตามข้อ ๗ อันเป็นเหตุของการยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียน กรมพลศึกษามีสิทธิที่จะยุติการพิจารณาเรื่องดังกล่าวได้ เมื่อกรมพลศึกษาใช้สิทธิดังกล่าวแล้วให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบพร้อมเหตุผล และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวทราบด้วย

ข้อ ๑๘ กรณีที่มีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและเป็นที่ยุติแล้ว ปรากฏว่าเรื่องดังกล่าว มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริต หรือประพฤติมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย กรมพลศึกษาจะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้นๆ ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๓



(นายสมบัติ คุรุพันธ์)

ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
รักษาราชการแทน อธิบดีกรมพลศึกษา



ระเบียบกรมพลศึกษา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบกรมพลศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรมพลศึกษา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกคำนิยาม “ ผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ” ในข้อ ๔ แห่งระเบียบกรมพลศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๓ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายความว่า ผู้อำนวยการกองกลาง หรือผู้ซึ่งอธิบดีกรมพลศึกษาแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมพลศึกษา ”

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายกิตติพงษ์ โพธิ์)
อธิบดีกรมพลศึกษา



ระเบียบกรมพลศึกษา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
(ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๙

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบกรมพลศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรมพลศึกษา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๙”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกคำนิยาม “ ผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ” ในข้อ ๔ แห่งระเบียบกรมพลศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายความว่า เลขาธิการกรม หรือผู้ซึ่งอธิบดีกรมพลศึกษาแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมพลศึกษา ”

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(พลเอกอภิพงษ์ ไชยกุล)
อธิบดีกรมพลศึกษา

ช่องทางการร้องเรียน

การร้องเรียนผ่านช่องทาง

๑. ร้องเรียนเป็นหนังสือ โดยส่งทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ของ ดังนี้

เรียน อธิบดีกรมพลศึกษา

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการกรม

๑๕๔ ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง กระทำได้ ๒ วิธี ดังนี้

(๑) ด้วยวาจาโดยเจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียน ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ประตู ๗ ชั้น ๑ กรมพลศึกษา

(๒) ยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ประตู ๗ ชั้น ๑ กรมพลศึกษา

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โทร. ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ กด ๐

๔. ร้องเรียนทางโทรสาร ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โทรสาร ๐ ๒๒๑๕ ๕๖๕๕

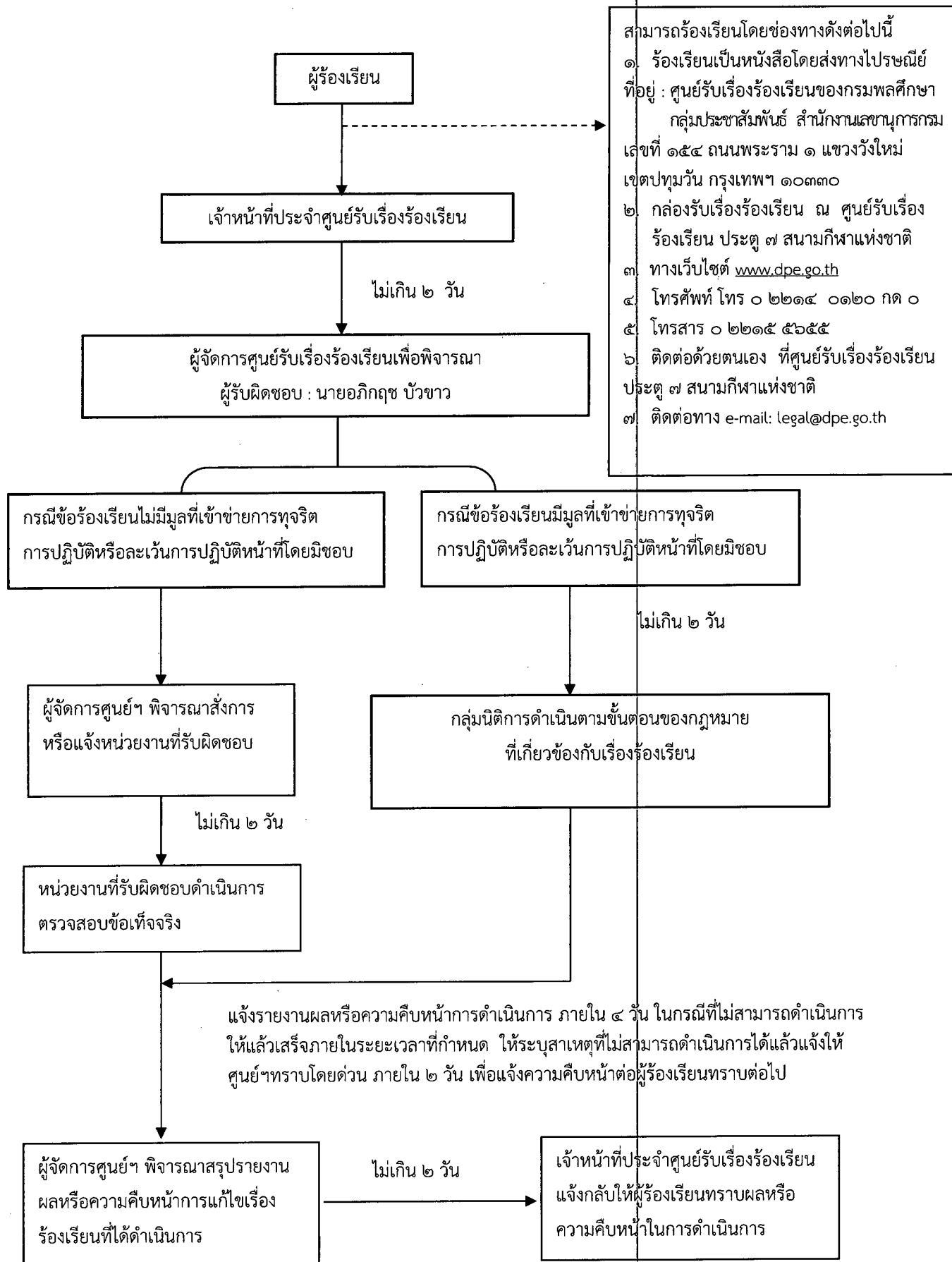
๕. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ : WWW.DPE.GO.TH

๖. ติดต่อทางอีเมลล์ : LEGAL@DPE.GO.TH

๗. กล่องรับเรื่องร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น ณ ประตู ๗ ชั้น ๑ ศูนย์บริการ

และรับฟังความคิดเห็นประชาชน กลุ่มประชาสัมพันธ์

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ : กระบวนการทั้งหมดต้องแจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนไม่เกิน ๑๔ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียน

หนังสือเสนอแนะ/ร้องเรียน

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน อธิบดีกรมพลศึกษา

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....

เลขบัตรประชาชน.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ซอย.....ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว(ถ้ามี) คือ

.....

.....

.....จำนวน.....แผ่น

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

สถานที่ติดต่อ ศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม

กรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

๑๕๔ ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ กด ๐ โทรสาร ๐ ๒๒๑๕ ๕๖๕๕

WEBSITE: WWW.DPE.GO.TH