



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
มิถุนายน ๒๕๖๕

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

.....

การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนมีความสำคัญยิ่งในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ซึ่งทำให้รู้ขอบเขตเกี่ยวกับเรื่องที่จะร้องเรียนได้ และสามารถจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดให้เรื่องที่จะร้องเรียนต่อกรมพลศึกษา ดังนี้

๑. การให้บริการของกรมพลศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ของกรมพลศึกษา
๒. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ของกรมพลศึกษา
๓. การปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของกรมพลศึกษาที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ก็ตาม
๔. การร้องเรียนเรื่องอื่น นอกเหนือจากข้อ ๑-๓ กรมพลศึกษาอาจรับไว้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามที่เห็นสมควรก็ได้ เว้นแต่ กรณีที่มีการกล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่าเจ้าหน้าที่ของกรมพลศึกษากระทำความผิดวินัย หรือเป็นเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการไว้เป็นพิเศษเฉพาะให้ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน หรือกฎหมายนั้น แล้วแต่กรณี

อนึ่ง กรมพลศึกษา จะพิจารณารับเรื่องร้องเรียนไว้หรือไม่ แบ่งเป็นกรณีได้ ดังนี้

๑. กรณีกรมพลศึกษา จะไม่รับไว้พิจารณาหรือหยุดการพิจารณา 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 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมหรือได้รับการชดใช้ความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้ว และการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

/๒.๔ เรื่องที่...

๒.๔ เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยานหลักฐาน หรือไม่ดำเนินการตามหนังสือที่ได้รับจากกรมพลศึกษา ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุอันสมควร

๒.๕ เรื่องที่ผู้ร้องเรียนตายและการพิจารณาต่อไปจะไม่ใช่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดย
ส่วนรวม

๒.๖ เรื่องที่กรมพลศึกษาสรุปผลการพิจารณาแล้ว

บทที่ ๒

การเสนอแนะและการรับเรื่องร้องเรียน

.....

การเสนอแนะและการรับเรื่องร้องเรียน เป็นวิธีการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนว่า ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้โดยวิธีใดบ้าง และองค์ประกอบของหนังสือร้องเรียนมีอะไรบ้าง ที่จะทำให้กรมพลศึกษาสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 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 ๒๒๑๕ 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. เรื่องร้องเรียนมีข้อบกพร่องซึ่งมีสาระสำคัญและไม่มีความสำคัญตามที่กรมพลศึกษากำหนด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไข

หากผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งตามข้อ ๑ หรือข้อ ๒ แล้วไม่ดำเนินการภายใน ๑๔ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หรือหากเจ้าหน้าที่เห็นว่าการร้องเรียนแทนไม่เป็นไปตามที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจเสนอต่อผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อวินิจฉัยสั่งการต่อไป

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้รับนำเสนอต่อผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือกลุ่มนิติการเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๓. กรณีที่การร้องเรียนมีลักษณะบดบังข้อเท็จจริงที่กล่าวหาว่ามีเบาะแสหรือข้อมูลเพียงพอ ที่จะสืบหาเพิ่มเติมได้และเป็นประโยชน์ต่อกรมพลศึกษาก็ให้ดำเนินการพิจารณาต่อไป

๔. เรื่องใดที่กรมพลศึกษาไม่รับไว้พิจารณา ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งเหตุผลที่ไม่รับเรื่องไว้พิจารณา และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานจะแจ้งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อทราบด้วย หรือจะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการต่อไปตามควรแก่กรณีก็ได้

๕. เรื่องใดที่กรมพลศึกษาได้รับไว้พิจารณาแล้ว ในระหว่างการพิจารณาปรากฏว่าเรื่องดังกล่าวมีลักษณะตามที่กรมพลศึกษากำหนดไว้ดังนี้

๕.๑ กรณีที่จะไม่รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา ก็ให้ยุติการพิจารณา ซึ่งมีดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๒) เรื่องที่มีได้เป็นไปตามที่กรมพลศึกษากำหนด

(๓) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้

(๔) เรื่องที่กฎหมายกำหนดให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

/๕.๒ กรณีที่...

๕.๒ กรณีที่เรื่องดังกล่าวมีลักษณะตามที่กรมพลศึกษากำหนดไว้ ในกรณีอาจจะไม่รับพิจารณาหรืออายุการพิจารณา ซึ่งมีดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมิได้มีส่วนได้เสียและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

(๒) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเมื่อพ้นกำหนด ๒ ปีนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียนและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

(๓) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมหรือได้รับการชดเชยความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้วและการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

(๔) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยานหลักฐานหรือไม่ดำเนินการตามหนังสือที่ได้รับจากกรมพลศึกษา ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีเหตุอันสมควร

(๕) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนตายและการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

(๖) เรื่องที่กรมพลศึกษาเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว

เมื่อมีการยุติการพิจารณา ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งเหตุผลที่สั่งให้ยุติการพิจารณา และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานจะแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบด้วยก็ได้

๖. กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนการให้บริการของกรมพลศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ของกรมพลศึกษา ให้ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนดังกล่าวภายใน ๑๕ วัน

๗. กรณีที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเห็นว่า เรื่องใดมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้นๆต่อไป

บทที่ ๔

การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

.....

ภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ร้องเรียน เข้าข่ายเป็นกรณีดังต่อไปนี้

๑. กรณีที่ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมททุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ผู้ร้องเรียนต้องระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจน หากมีการระบุพยานหลักฐาน ซึ่งส่งไปในทางเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนอาจกระทำผิดวินัย ให้ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กลุ่มนิติการ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้นๆต่อไป พร้อมทั้งแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีใช้ทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

๒.๑ เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องเรียน เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบโดยด่วน

การแจ้งให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ มิให้ระบुरายละเอียดอันเป็นการเปิดเผยความลับของบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยไม่จำเป็น

๒.๒ หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ทราบ

๒.๓ เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีที่มีชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียนแจ้งความประสงค์ว่าต้องการให้ติดต่อกลับ ให้ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๔ วันนับแต่วันที่ศูนย์ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๒) รายงานสรุปข้อเท็จจริง ความเห็น และการปรับปรุงแก้ไขตามสมควรให้อธิบดีกรมพลศึกษาทราบ

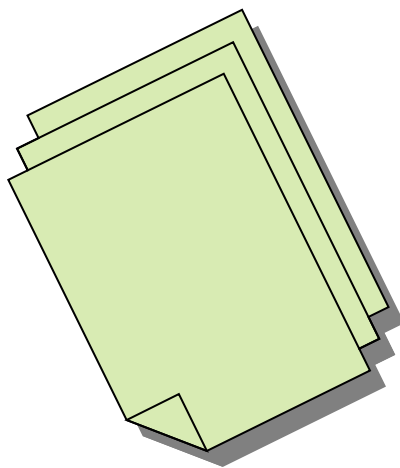
(๓) แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

หากดำเนินการในเบื้องต้นแล้วเห็นว่า เรื่องใดมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย ให้เสนอต่ออธิบดีกรมพลศึกษา เพื่อมอบหมายให้กลุ่มนิติการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้นๆต่อไป

๓. กรณีร้องเรียนกล่าวโทษในลักษณะบดขยี้หนั ซึ่งมิใช่ลักษณะการร้องเรียนที่ไม่ระบุว่าผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใด ไม่ระบุพยานหลักฐาน แต่ข้อเท็จจริงที่กล่าวหาไม่เบาะแสหรือข้อมูลเพียงพอที่จะสืบหาเพิ่มเติมได้ และเป็นประโยชน์ต่อกรมพลศึกษาก็ให้ดำเนินการตามข้อ ๒

๔. ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ต่ออธิบดีกรมพลศึกษาตาม
ระยะเวลาที่กำหนด

/ภาคผนวก...



- ภาคผนวก -

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

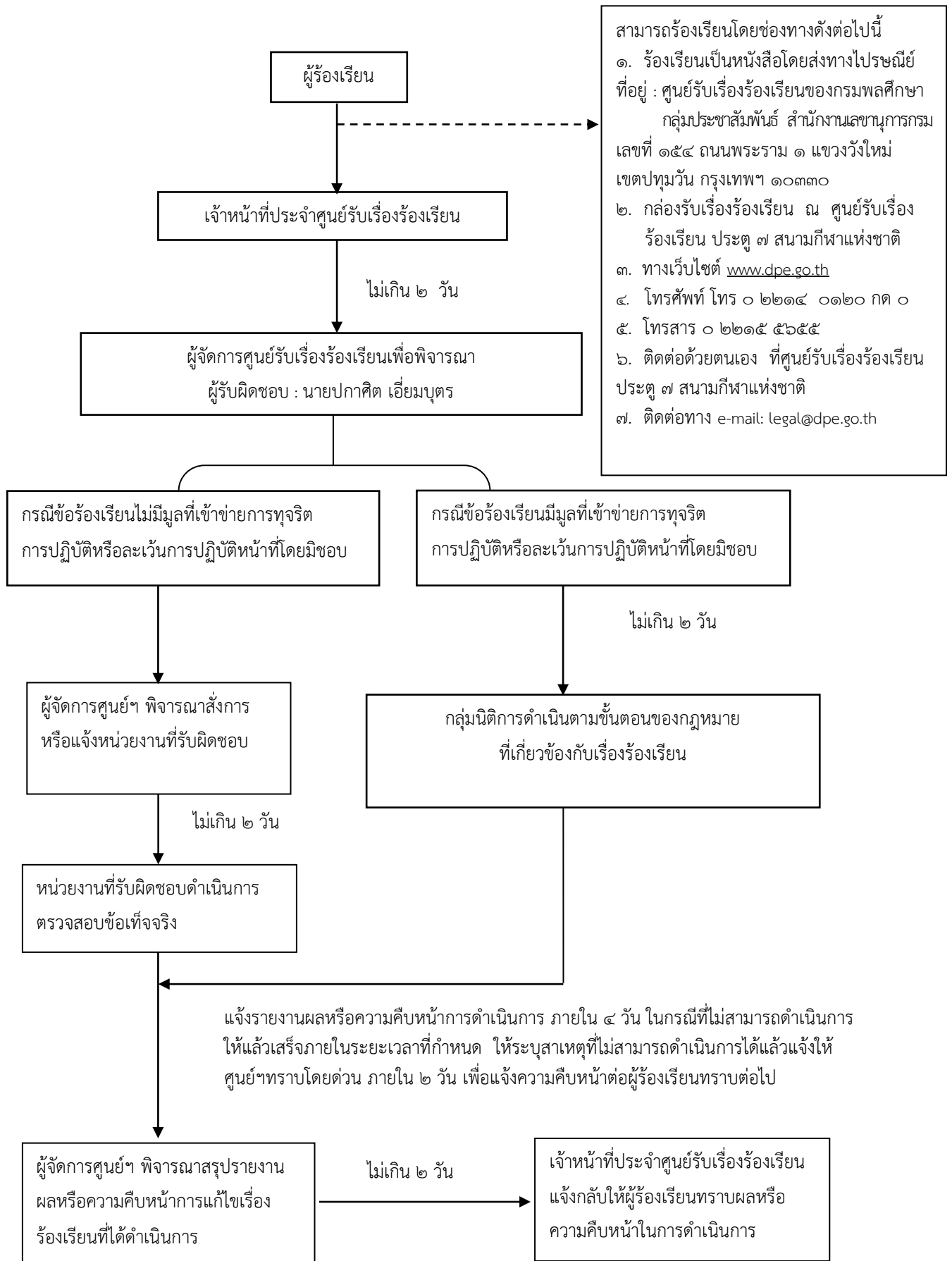
๔. ร้องเรียนทางโทรสาร ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โทรสาร ๐ ๒๒๑๕ ๕๖๕๕

๕. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ : WWW.DPE.GO.TH

๖. ติดต่อทางอีเมลล์ : LEGAL@DPE.GO.TH

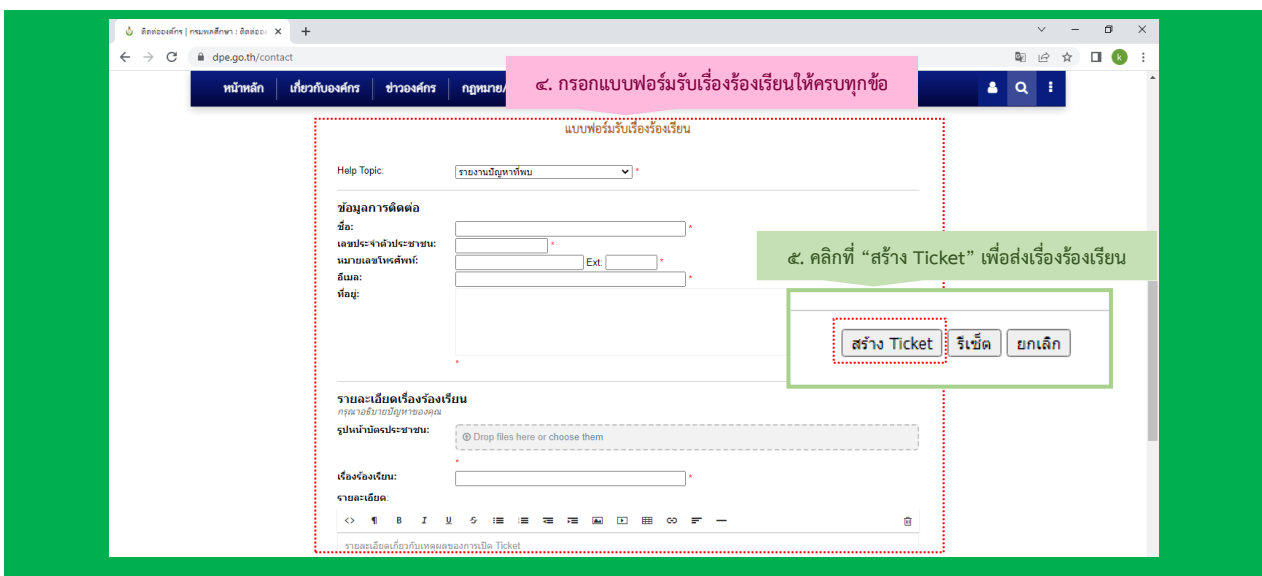
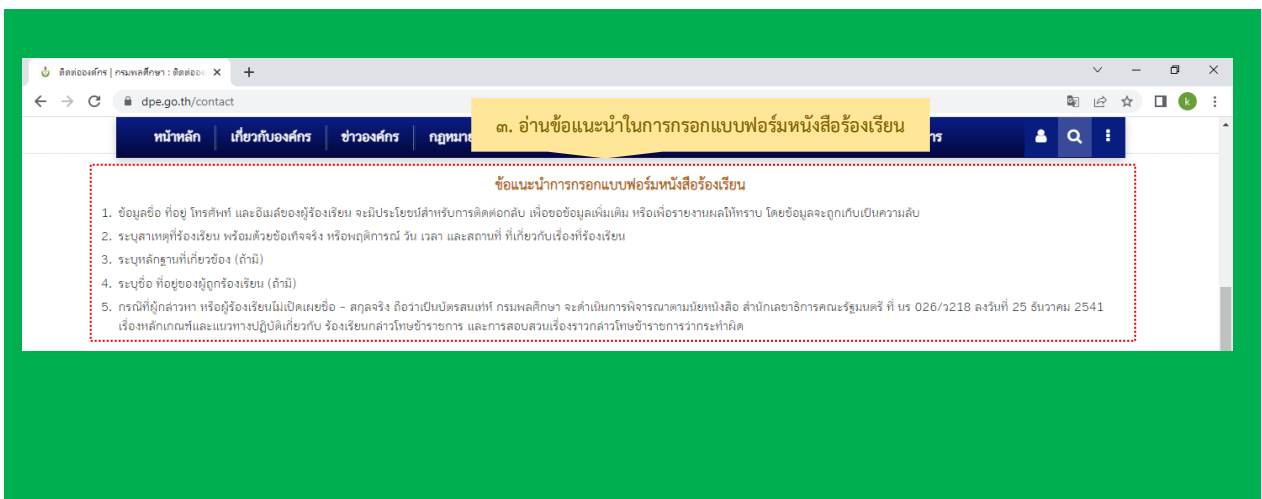
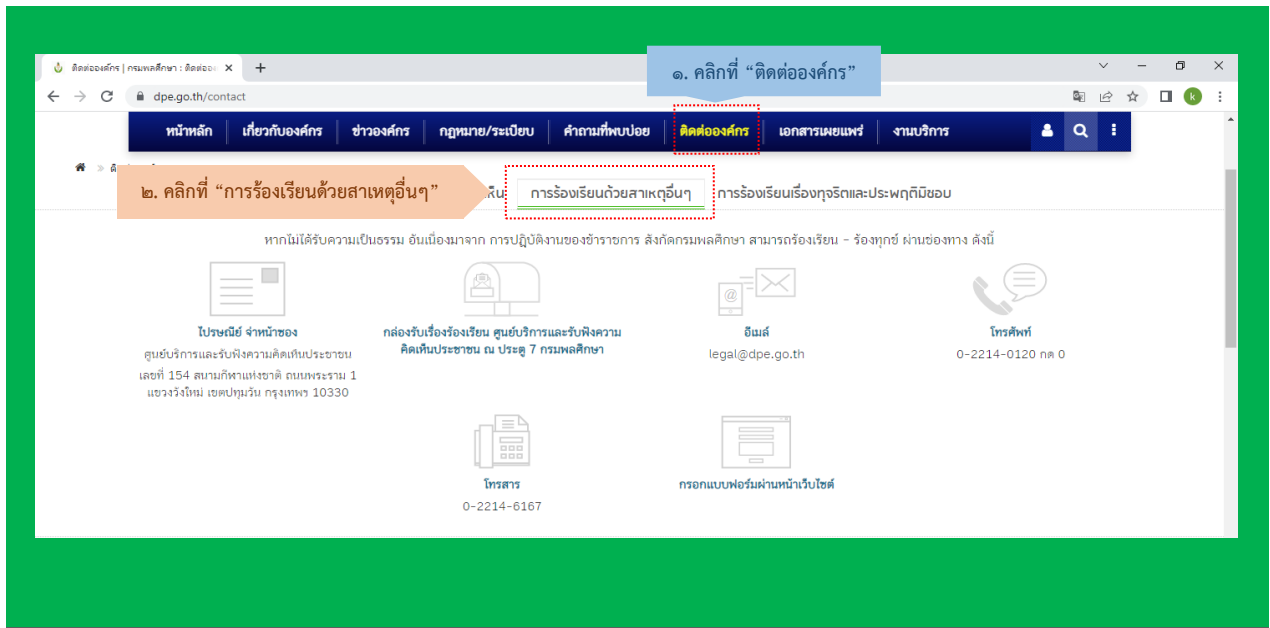
๗. กล่องรับเรื่องร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น ณ ประตู ๗ ชั้น ๑ ศูนย์บริการ
และรับฟังความคิดเห็นประชาชน กลุ่มประชาสัมพันธ์

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ : กระบวนการทั้งหมดต้องแจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนไม่เกิน ๑๔ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มผ่านหน้าเว็บไซต์



หนังสือเสนอแนะ/ร้องเรียน

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน อธิบดีกรมพลศึกษา

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....

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

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

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....อีเมล.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว(ถ้ามี) คือ

.....

(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