



คู่มือการปฏิบัติงาน
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

คำนำ

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับตราไว้ ณ วันที่ 6 เมษายน พุทธศักราช 2560 ในมาตรา 41 บัญญัติให้บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว ประกอบกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ได้ กำหนดให้ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และส่วนราชการจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการพิจารณาคำร้องทุกข์ ให้เป็นไป ตามระเบียบของหน่วยงานต่อไป

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีเจตจำนงในการบริหารงานและดำเนินงานตาม บทบาทและภารกิจด้วยความโปร่งใสและปราศจากการทุจริต โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและเข้าใจง่าย และเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการสามารถแจ้งเรื่อง ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เพื่อให้ได้ข้อยุติ หรือแจ้งให้ ผู้รับบริการได้ทราบ

คู่มือการปฏิบัติงาน “การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์” จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทาง ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อม โดยมุ่งตอบสนองการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ หรือให้ข้อมูล ต่าง ๆ เพื่อการบรรเทาหรือดำเนินการเพื่อให้เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ข้อยุติ และถือเป็นแนวทางปฏิบัติที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานการดำเนินการ โดยคาดหวังว่าการจัดทำคู่มือฯ นี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ต่อไป

คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
ของ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

ส่วนที่ 1	บททั่วไป	1
ส่วนที่ 2	คำจำกัดความและประเภทเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	1
	ข้อ 1. คำจำกัดความเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	
	ข้อ 2. ประเภทเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	
ส่วนที่ 3	ช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์	2
ส่วนที่ 4	หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	2
	ข้อ 3. เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา	
	ข้อ 4. เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา	
ส่วนที่ 5	กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	4
	ข้อ 5. การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	
	ข้อ 6. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และระยะเวลาดำเนินการ	
	ข้อ 7. การพิจารณาและดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	
	ข้อ 8. การติดตามเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	
	ข้อ 9. การสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	
ส่วนที่ 6	การพิจารณากำหนดการคุ้มครอง	7

ภาคผนวก

- 1) แผนผังการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
 ของ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 2) หนังสือรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
 ของ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนที่ 1 บททั่วไป

ใน “คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์” ฉบับนี้

สสว. หมายถึง สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผู้อำนวยการ หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ศบท.สสว.) หมายถึง หน่วยงานในระดับฝ่ายหรือเทียบเท่าของ สสว. ที่ผู้อำนวยการได้มีคำสั่งให้เป็นหน่วยงานหลักเพื่อรับผิดชอบและดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ สสว.

เจ้าหน้าที่ สสว. หมายถึง พนักงานหรือลูกจ้างของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่เป็นชั้นความลับ หมายถึง ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นการแจ้งการทุจริต หรือการกล่าวหาเจ้าหน้าที่ สสว. ซึ่งมีการระบุชื่อเจ้าหน้าที่ สสว. หรือทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ สสว. รายใด และจำเป็นต้องให้ความคุ้มครองผู้ร้อง เพื่อรอการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ได้ข้อยุติที่ชัดเจน

ส่วนที่ 2

คำจำกัดความและประเภทเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ 1. คำจำกัดความเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชน หรือผู้รับบริการ หรือส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหาย จากผลการดำเนินงานของ สสว. หรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ สสว. และจำเป็นต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาให้ความช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ หรือบริหารจัดการแก้ไขปัญหา หรือชี้แจงข้อเท็จจริง รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน การให้บริการ โดยสามารถยื่นเรื่องต่อ สสว. ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ สสว. หรือช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แจ้งหรือส่งเรื่องมาให้ สสว. พิจารณาดำเนินการ

ข้อ 2. ประเภทเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

(1) ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ สสว. หมายถึง กรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ สสว. ซึ่งทำให้ผู้ร้องได้รับความเสียหายหรืออาจเสียหาย เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อบังคับ/

ระเบียบ/คำสั่ง/ประกาศ ที่ถือปฏิบัติ หรือผลการดำเนินงาน หรือประสงค์ให้ สสว. พิจารณาให้ความช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ เช่น ปัญหาหนี้ในระบบ ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจหรือผลการพิจารณาต่าง ๆ

(2) ร้องเรียนหรือร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ สสว. หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายร้องเรียนเจ้าหน้าที่ สสว. เกี่ยวกับการกระทำใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน หรือร้องเรียน พฤติกรรมการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ สสว. ทุจริตต่อหน้าที่ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ ละเลย ต่อหน้าที่ตามที่กฎหมาย/ข้อบังคับ/ระเบียบ/คำสั่ง/ประกาศ กำหนดให้ต้องปฏิบัติ การใช้วาจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจ ให้บริการ

ส่วนที่ 3

ช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ประชาชน หรือผู้เข้ารับบริการ หรือส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และภาคเอกชน สามารถแจ้งข้อ ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่อไปนี้

- (1) ติดต่อด้วยตนเอง : ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (สบท.สสว.)
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
เลขที่ 21 อาคาร TST Tower ชั้น G ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล
เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
หรือ ที่ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) แต่ละจังหวัด
- (2) โทรศัพท์ : สสว. Call Center หมายเลข 1301
- (3) Website : www.sme.go.th
- (4) จดหมาย : ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (สบท.สสว.)
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
เลขที่ 21 อาคาร TST Tower ชั้น G, 17, 18, 23 ถนนวิภาวดีรังสิต
แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
- (5) สำนักนายกรัฐมนตรี : www.1111.go.th

ส่วนที่ 4

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ 3. เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะ ดังนี้

- (1) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียนหรือร้องทุกข์
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง/วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์/รายละเอียด/พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ต้องชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ สสว. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- (2) ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (3) ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

ข้อ 4. เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา

- (1) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นระบุรายละเอียดเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม ปรากฏหลักฐานหรือมีกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน หรือมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- (2) ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ หรือไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
- (3) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐอื่น ได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น
- (4) กรณีผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์มิใช่ผู้เสียหาย ให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของ สสว. หรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยบริหารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
- (5) กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือความไม่เป็นธรรมตามสมควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นกรณีร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว หากไม่มีประเด็นหรือพยานหลักฐานเพิ่มเติม ที่จะทำให้อ้างอิงข้อเท็จจริงที่ยุติเกิดการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้นำเสนอประธานกรรมการเพื่อพิจารณาและวินิจฉัยว่า สมควรดำเนินการพิจารณาหรือให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิม และแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

- (6) กรณีเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่าง ๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ ให้รับไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้งดการพิจารณา และเก็บเป็นฐานข้อมูล

นอกเหนือจากกรณีตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นรายกรณีไป

ส่วนที่ 5

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ 5. การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

- (1) ให้เจ้าหน้าที่ สสว. ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ผ่านช่องทาง website และจดหมาย ส่งให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ศบท.สสว.) โดยทันที
- (2) กรณีเป็นการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือมีผู้เดินทางมาร้องเรียนหรือร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ให้เจ้าหน้าที่ สสว. รับข้อมูลในเบื้องต้น และขอทราบชื่อ-นามสกุล โทรศัพท์ ของผู้ร้อง และส่งข้อมูลให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ศบท.สสว.) โดยทันทีเพื่อดำเนินการประสานขอข้อมูลต่อไป

หากผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เดินทางมายื่นคำร้องด้วยตนเองที่ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ศบท.สสว.) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้เจ้าหน้าที่ สสว. ติดต่อบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ศบท.สสว.) มาดำเนินการรับเรื่อง

ข้อ 6. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และระยะเวลาดำเนินการ

ให้ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ศบท.สสว.) ดำเนินการเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ดังนี้

- (1) เป็นศูนย์กลางของ สสว. ในการรวบรวมเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากทุกช่องทางทั้งหมด
- (2) กรณีผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์มาติดต่อด้วยตนเอง จะต้องให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม “หนังสือรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” พร้อมขอเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง
- (3) กรณีได้รับข้อมูลการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ตามข้อ 5. (1) และ (2) วรรคแรก ให้พิจารณาข้อมูล เอกสารประกอบ และประสานผู้ร้องเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม รวมถึงการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องภายใน 2 วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้ร้องได้ทราบว่า สสว. ได้รับเรื่องไว้แล้ว และแจ้งให้ทราบว่า จะดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของผู้ร้องต่อไป

กรณีเป็นการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือเป็นการประสานกลับไปยังผู้ร้องตามช่องทางที่ได้รับจากข้อ 5. (1) และ (2) วรรคแรก ให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (สบท.สสว.) ทำหน้าที่กรอกข้อมูลใน “หนังสือรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” แทนผู้ร้อง และหากมีเอกสารแนบที่เกี่ยวข้อง ให้แจ้งผู้ร้องว่า ให้ส่งเอกสารแนบนั้นมาที่เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องด้วยวิธีการใด

- (4) จัดทำทะเบียนการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อการกำกับ ติดตาม การสรุปผล และการรายงานผู้บริหาร และดำเนินการลงทะเบียนและระบุหมายเลขกำกับเรื่องทุกรายการ
- (5) พิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ว่า มีข้อมูลและรายละเอียดที่สมบูรณ์และน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเพื่อขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์จริง เนื่องจากอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง

วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน แต่ควรถามว่า ผู้ร้องได้ส่งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์มาจริงหรือไม่ หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

- (6) เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ในลักษณะแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ให้พิจารณาเรื่องการปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนส่งข้อมูลการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (7) ทำบันทึกพร้อมแนบ “หนังสือรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” และเอกสารประกอบ ต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการ โดยต้องบันทึกทะเบียนนำส่งเป็นที่ชัดเจน ทั้งนี้ให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (สบท.สสว.) ติดตามคำสั่งการของผู้อำนวยการ ไม่เกิน 3 วันทำการนับตั้งแต่วันที่นำเสนอผู้อำนวยการ

หากเป็นกรณีที่ไม่รับไว้พิจารณาตามแนวทางข้อ 4. ให้นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อสั่งยุติเรื่อง จากนั้นให้ดำเนินการบันทึกข้อมูลในทะเบียนการร้องเรียนหรือร้องทุกข์

- (8) กรณีเป็นเรื่องการติดต่องาน สอบถามเรื่องทั่วไป ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้ทำบันทึกส่งเรื่องหรือดำเนินการแจ้งฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการ
- (9) กรณีเป็นเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ สสว. ให้ส่งต่อเรื่องดังกล่าวไปยังฝ่ายกฎหมาย สสว. เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยจะต้องบันทึกหลักฐานการนำส่งอย่างชัดเจน

ข้อ 7. การพิจารณาและดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

เมื่อผู้อำนวยการได้พิจารณาสั่งการตามข้อ 6. (7) แล้ว ให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (สบท.สสว.) ทำบันทึกเพื่อนำส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พร้อมแนบสำเนาทะเบียน

การ หนังสือรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และเอกสารประกอบ พร้อมบันทึกทะเบียนนำส่งเป็นที่ชัดเจน เพื่อดำเนินการพิจารณาโดยเร็ว โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

- (1) กรณีเป็นเรื่องไม่ซับซ้อน และสามารถให้คำตอบหรือคำอธิบายได้ทันที ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ดำเนินการติดต่อแจ้งคำตอบหรือให้คำอธิบายแก่ผู้ร้อง
- (2) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการพิจารณาดำเนินการ หรือยังมีข้อมูลไม่เพียงพอต่อการพิจารณาดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดต่อแจ้งหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง แล้วพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (สบท.สสว.)

กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ ให้จัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการ เพื่อขอขยายระยะเวลาดำเนินการ พร้อมระบุเหตุผลประกอบการพิจารณา โดยให้ขอขยายระยะเวลาดำเนินการอีกไม่เกิน 7 วันทำการนับถัดจากวันที่ครบกำหนดตามวรรคสอง

หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ตามกรอบระยะเวลาที่ขอขยายระยะเวลาดำเนินการตามวรรคสาม จะต้องทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณา โดยจะต้องระบุเหตุผลที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ และระบุการขยายระยะเวลาดำเนินการได้อีกไม่เกิน 30 วันทำการ

ข้อ 8. การติดตามเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

- (1) การติดตามเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จำเป็นต้องดำเนินการในเมื่อถึงระยะเวลาตามที่กำหนดตามข้อ 7. (2) เพื่อให้ทราบสรุปผลการดำเนินการ
- (2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องไปแล้ว แต่ยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือติดตามเรื่อง ตามลำดับดังนี้
 - ติดตามครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 7 วันทำการ นับจากวันที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (สบท.สสว.) ได้ส่งเรื่องให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - ติดตามครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 7 วันทำการ นับถัดจากวันที่ติดตามครั้งที่ 1
 - หากครบกำหนดการติดตามครั้งที่ 2 และปรากฏว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (สบท.สสว.) นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาและสั่งการ
- (3) ให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (สบท.สสว.) บันทึกรายละเอียดการติดตามเรื่อง เพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบ และติดตามเรื่อง

ข้อ 9. การสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จัดทำบันทึกนำเสนอผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่อผู้อำนวยการ โดยผ่านศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ศบท.สสว.) เพื่อพิจารณาและ/หรืออนุมัติให้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์แก่ผู้ร้องตามที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอ โดยให้ติดตามคำสั่งการของผู้อำนวยการ ไม่เกิน 3 วันทำการนับตั้งแต่วันที่นำเสนอผู้อำนวยการ เมื่อผู้อำนวยการได้พิจารณาหรือมีคำสั่ง ให้ดำเนินการแจ้งผู้ร้อง หลังจากนั้นให้ส่งเรื่องให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ศบท.สสว.)

แนวทางการสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ สามารถจำแนกประเด็นการสรุปเพื่อยุติเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ดังนี้

- (1) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด
 - (2) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือบรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสม
 - (3) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว
 - (4) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- กรณีข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จำเป็นต้องมีการทำหนังสือแจ้งผู้ร้องแบบเป็นลายลักษณ์อักษร ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ รับผิดชอบดำเนินการจัดทำหนังสือ โดยจะต้องทำสำเนาส่งให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ศบท.สสว.) ได้จัดเก็บไว้เป็นหลักฐานด้วย

ส่วนที่ 6

การพิจารณากำหนดความคุ้มครอง

ในการพิจารณากำหนดความคุ้มครองผู้ร้องและผู้ถูกร้อง มีแนวทางการพิจารณาดังนี้

- (1) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้
- (2) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้องไม่ให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย
- (3) หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการกระทบบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ จะต้องขออนุญาตจากผู้ร้องเพื่อให้ความยินยอมก่อน และจะต้องบันทึกการให้หรือไม่ให้ความยินยอม ลงในเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อเป็นหลักฐานต่อไป

ภาคผนวก