

คู่มือ

การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์



กลุ่มรับเรื่องราวเรียนและกิจการพิเศษ

สำนักตรวจและประเมินผล

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

บทที่ 1

บทนำ

1.1 วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงวัฒนธรรม ดำเนินการเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและภารกิจพิเศษ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และพัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔) เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน โดยกระทรวงวัฒนธรรมเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมา เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อน ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และเพื่อรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน ทำให้ข้อมูลไม่สูญหาย กระจัดกระจาย สามารถค้นหาได้สะดวกและรวดเร็ว

1.2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ แบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

- กลุ่มสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป, ผู้นำชุมชน, อาสาสมัคร, โรงเรียน, มหาวิทยาลัย เป็นต้น
- หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม หรือหน่วยงานภายนอกกระทรวงวัฒนธรรม
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อ.บ.จ.), องค์การบริหารส่วนตำบล (อ.บ.ต.), เทศบาล เป็นต้น
- องค์กรภาคเอกชนหรือองค์กรอิสระ ได้แก่ บริษัท, สมาคม, มูลนิธิ, ชมรมต่าง ๆ เป็นต้น

มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประชาชนผู้รับบริการ

1.3 ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน โดยผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ ศูนย์ราชการสะดวก อาคารกระทรวงวัฒนธรรม ชั้น ๑
๒. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ กระทรวงวัฒนธรรม

เลขที่ ๑๐ ถ.เทียมร่วมมิตร แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กทม. ๑๐๓๑๐

๓. โทรศัพท์ ๐๒ ๒๐๙ ๓๖๖๕ หรือ call center ๑๗๖๕

๔. โทรสาร ๐๒ ๒๐๒ ๙๖๑๗

1.4 ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบ ได้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๒. ร้องเรียนการให้บริการ
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือกระทรวงวัฒนธรรม	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่าง ๆ , ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน, ร้องเรียนด้านวินัยต่าง ๆ , ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันทู้สาวของเจ้าหน้าที่, ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ จัดจ้าง เป็นต้น
๒. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่าง ๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของกระทรวงวัฒนธรรม	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านงานบริการต่าง ๆ , การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call center เป็นต้น
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ และการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ	เช่น การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของกระทรวงวัฒนธรรม เป็นต้น
๔. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจ และความรับผิดชอบของกระทรวงวัฒนธรรม นอกเหนือจากทั้ง ๓ ข้อที่ได้กล่าวมา	เช่น การแจ้งขอให้ไปตรวจสอบในเรื่องภาพยนตร์ วิดิทัศน์ หรือสื่อโฆษณาในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิดหรือไม่ ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวิดิทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และการขออนุญาตการประกอบกิจการร้านเกมตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวิดิทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑(ตามกฎหมายกระทรวงว่าด้วยการอนุญาตและการประกอบกิจการร้านวิดิทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๒) เป็นต้น

1.5 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ยื่นเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของ เจ้าหน้าที่/หน่วยงานภายในสังกัดกระทรวงได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ
- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. การใช้บริการร้องเรียนของกระทรวงวัฒนธรรม นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม

๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กระทรวงวัฒนธรรมช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้อง กับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกระทรวงวัฒนธรรมโดยตรง

๖. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและ เก็บเป็นฐานข้อมูล

๗. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง ถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการ พิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

1.6 การพิจารณาในการกำหนดชั้น

ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูก กล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

1.7 กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการ

ข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๕๖, ๕๗ และ ๕๙
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๔, ๑๕ และ ๒๕
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๑๐ การร้องทุกข์ มาตรา ๑๒๒, ๑๒๓, ๑๒๔ และ ๑๒๕
๔. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, ๔๑ และ ๔๒
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๘, ๙ และ ๑๒
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

1.8 คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อกระทรวงวัฒนธรรม ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของกระทรวงวัฒนธรรม เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของกระทรวงวัฒนธรรม ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ
- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์กระทรวงวัฒนธรรม

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกกระทรวงที่ติดต่อมายังกระทรวงวัฒนธรรม ผ่านช่องทางต่าง ๆ

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ปัญหาร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียนหรือ

กรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/กอง/หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้บริหาร หมายความว่า ปลัดกระทรวงวัฒนธรรม/รองปลัดกระทรวง/อธิบดีหรือรองอธิบดี

1.9 หน้าที่ความรับผิดชอบ

ปลัดกระทรวง : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบ เกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/ กอง : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

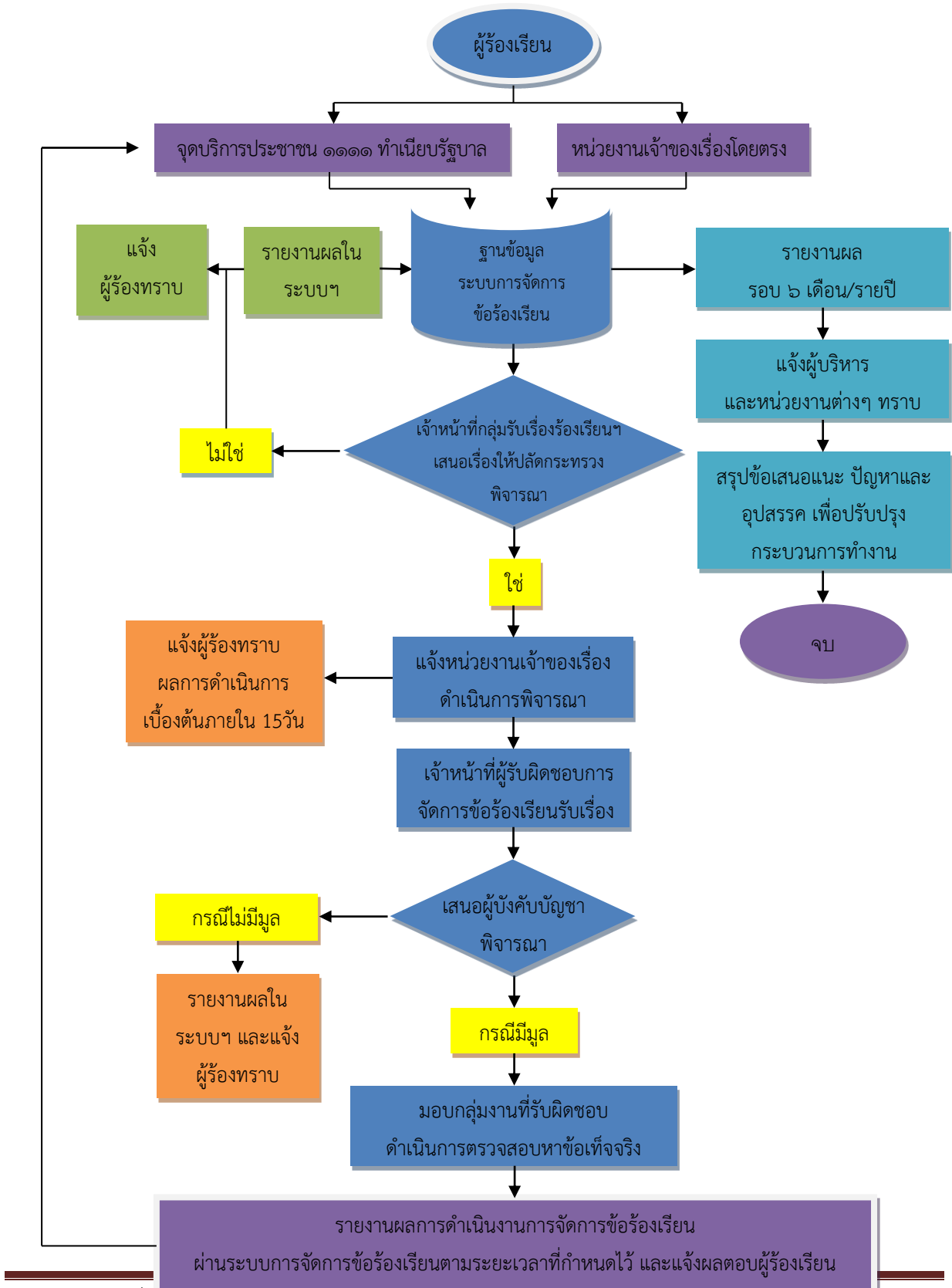
บทที่ 2

กระบวนการทำงาน

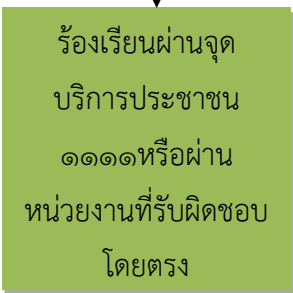
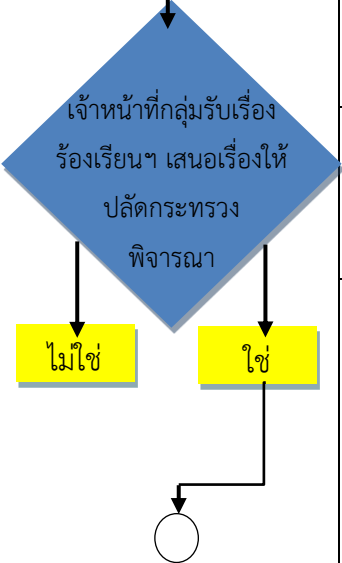
ปัจจุบันกระทรวงวัฒนธรรม ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ กำหนดไว้ตามมาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงนั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ เรื่องจะถูกส่งมายังกลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ GCC๑๑๑๑ (ระบบกลาง) และกลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่องเพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จะได้นำผลการดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการ

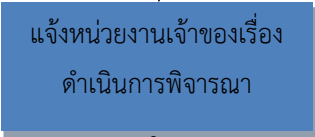
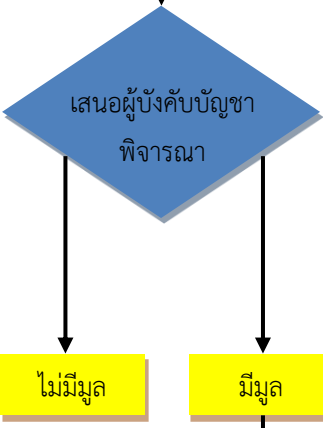
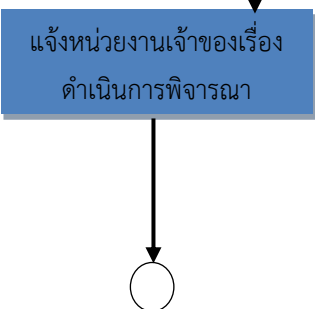
กระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณา ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใด หรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยาน ต่าง ๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้นการร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อ ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยกลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบฯ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการการเรื่องราวร้องทุกข์ GCC๑๑๑๑ (ระบบกลาง)

2.1 แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน



2.2 แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการ ข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะ เวลา
๑.				
๒.		ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียนผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ หรือร้องเรียนที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง	เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ กระทรวงวัฒนธรรม และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวง	
๓.		๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อมูลการร้องเรียนลงในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกข้อ	เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ ของกระทรวง / เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวง	
		๒. เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน Login เข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ ของกระทรวง	
๔.		เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ พิมพ์เรื่องส่งเสนอปลัดกระทรวง	เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ ของกระทรวง	
		- หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวง จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป	อธิบดีกรม และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของกรม	
		- หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวง จะต้องยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรายงานผลในระบบ		

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๕.		ภายหลังจากปลัดกระทรวงวัฒนธรรมพิจารณาสั่งการแล้ว เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบผ่านระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียน ให้ได้ทราบการดำเนินการในเบื้องต้น	เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ ของกระทรวง	
๖.		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวง Login เข้าสู่ระบบฯ เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวง	
๗.		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม ศึกษารายละเอียดในเบื้องต้น จากนั้นพิมพ์เรื่องส่งเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวง	
		- หากผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง เห็นควรส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบต่อไป	ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวง	
		- หากผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่มีมูล ความจริงให้ดำเนินการยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรายงานผลในระบบ		
๘.		เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการแล้ว เรื่องร้องเรียนที่มีมูลความจริง เห็นควรตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ดำเนินการมอบกลุ่มงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวง	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๙.	รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบฯ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รอบ ๓๐ วัน, ๖๐ วัน และจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ	เมื่อกลุ่มงานที่รับผิดชอบในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบและได้ผลสรุปจนแล้วเสร็จนั้น ให้รายงานผลการดำเนินการจัดการในระบบฯ โดยรายงานผลตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และดำเนินการแจ้งผลตอบกลับผู้ร้องให้ได้ทราบผลด้วย **โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ จะประสานงานทางโทรศัพท์และทางระบบแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบว่า บัดนี้ถึงกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลการดำเนินการในแต่ละรอบแล้ว	ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวง	
๑๐.	ฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑. เมื่อข้อร้องเรียนได้รับผลสรุปการดำเนินการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน บันทึกผลการดำเนินการลงในฐานข้อมูลระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ GCC๑๑๑๑ ๒. เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ ตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลตามช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวง	
๑๑.	รายงานผลรอบ ๖ เดือน/รายปี แจ้งผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆ ทราบ สรุปข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรค เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน	เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ นำข้อมูลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจัดทำสรุปรายงานเสนอผู้บริหารและหน่วยงานทราบ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน มาปรับปรุง เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป	เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ ของกระทรวง	

2.3 รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

จากแผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ นำมาแจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
๑.	ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียน		
๒.	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางช่องทางที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ กำหนด/ร้องเรียนที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง	๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนที่กำหนดไว้ ๒. ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียน รายละเอียดตรงตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนที่กระทรวงกำหนดไว้หรือไม่ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหรือหน้าที่ของหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรมหรือไม่	๑๕ นาที/เรื่อง
๓.	บันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ GCC๑๑๑๑	๑. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ๒. เจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดการร้องเรียนต่าง ๆ ให้ครบถ้วนลงในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยต้องเข้าสู่ระบบGCC๑๑๑๑ เพื่อบันทึกข้อมูลลงในหน้ารับเรื่องร้องเรียน	๑๐ นาที
๔.	นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ปลัดกระทรวงพิจารณาสั่งการ	๑. เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ Login เข้าสู่ระบบฯ GCC๑๑๑๑ พร้อมทั้งตรวจสอบรายละเอียด จากนั้นพิมพ์เรื่องร้องเรียนจากระบบฯ ส่งเสนอ ให้ปลัดกระทรวงพิจารณาสั่งการ	๕ นาที
		๒. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม ให้ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ โดยส่งผ่านระบบฯ และโทรศัพท์ประสานงานให้ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวงทราบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการต่อไป	๑ – ๒ วัน

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
		๓. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้น ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานภายใน สังกัดกระทรวงวัฒนธรรม ให้ยุติเรื่องและบันทึก ลงในระบบฯ พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยแจ้งผลตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนมาหรือ ตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสะดวก	
๕.	แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ พิจารณา	หลังจากที่ปลัดกระทรวงพิจารณาสั่งการ ดำเนินการขอร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่กลุ่ม รับเรื่องร้องเรียนฯ ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบผ่านระบบฯ พร้อมทั้ง ทำหนังสือแจ้งหรือแจ้งผลตามช่องทางที่ ผู้ร้องเรียนสะดวกทราบผลการดำเนินการใน เบื้องต้น (ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน)	๑ วัน
๖.	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการ ขอร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ระบบฯ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการขอร้องเรียน Login เข้าสู่ระบบ เพื่อดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียน	๑๐ นาที
๗.	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการ ขอร้องเรียนเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชา พิจารณา	๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการขอร้องเรียน ศึกษารายละเอียด จากนั้นพิมพ์เอกสารเรื่อง ร้องเรียนในระบบฯ เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชา พิจารณาสั่งการต่อไป ๒. หากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานพิจารณาแล้ว ปรากฏว่าเป็นเรื่องที่มีมูลความจริงให้มอบ กลุ่มงานที่รับผิดชอบต่อไป ๓. หากผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่ มีมูลความจริง ให้ดำเนินการยุติเรื่อง พร้อมทั้ง ชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และ รายงานผลในระบบฯ	๑ - ๒ วัน
๘.	มอบกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการมอบหน่วยงานที่ รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง **โดยให้กลุ่มงานดำเนินการตรวจสอบตาม กระบวนการของหน่วยงาน ซึ่งแต่ละเรื่อง ร้องเรียนอาจจะมีวิธีการดำเนินการแตกต่างกันไป	๑๐ นาที

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
		ตามรายละเอียดการร้องเรียน โดยอาจจะตั้งคณะกรรมการ หรือลงพื้นที่ตรวจสอบพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อรวบรวมนำมาประกอบการพิจารณาผลการวินิจฉัยตัดสินข้อร้องเรียน	
๙.	รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงของการร้องเรียน เมื่อได้ผลสรุปการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการในระบบฯ โดยบันทึกผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย ซึ่งจะทำเป็นหนังสือหรือรายงานผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน *ซึ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนจะประสานงานทางโทรศัพท์และทางระบบฯ แจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบ ว่าถึงกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลการดำเนินการแต่ละรอบแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลผลการดำเนินการในระบบ และแจ้งผู้ร้องทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการ	รอบ ๓๐ วัน, ๖๐ วัน และจนกว่าจะได้ข้อยุติ
๑๐.	บันทึกผลการดำเนินงานทั้งหมดลงในฐานข้อมูลระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ GCC1111	๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน Login เข้าสู่ระบบฯ เพื่อเพิ่มการปฏิบัติงานและบันทึกผลการดำเนินงานทั้งหมดลงในฐานข้อมูลระบบฯ ๒. เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ Login เข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบการเพิ่มเติมการปฏิบัติงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานที่ส่งเข้ามาในระบบฯ จากนั้นยืนยันยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้ เพื่อความสะดวกในการรับทราบผลอย่างรวดเร็ว	๓๐ นาที

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
๑๑.	รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งให้ผู้บริหารทราบ พร้อมทั้งสรุป ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน	เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ นำข้อมูลการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนมาจัดทำสรุป รายงานเสนอผู้บริหารทราบ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานมาปรับปรุง เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป	รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

2.4 การตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่ 1 การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ

กรณีที่ 2 การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

2.5 การรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยผ่านระบบฯ สามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว