



คู่มือการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการ
ข้อเสนอแนะ ดีชม และข้อร้องเรียน
ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

จัดทำโดย
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

คำนำ

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการทำงานของภาครัฐให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในทุกระดับ มีวัฒนธรรมแยกแยะ ประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวมของบุคลากรภาครัฐให้เกิดขึ้น และสร้างจิตสำนึกและค่านิยม ให้ทุกภาคส่วนตื่นตัวละอายต่อการทุจริตประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ มีส่วนร่วมต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีเป้าหมายระดับประเด็น คือ ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งในประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าว กำหนดให้สร้างวัฒนธรรม และพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริตตลอดจนการมีส่วนร่วม ต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของประชาชนทั่วไป ส่งเสริมการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานของกลุ่ม ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

สำหรับในส่วนของการดำเนินการกิจต่างๆ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีนั้น พบว่า ที่ผ่านมา เมื่อเกิดกรณีมีข้อเสนอแนะ ดีชม และข้อร้องเรียนที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งหน่วยงานภายในต่างๆ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับมา ปรากฏว่า ยังขาดหน่วยงานหลักในการ บริหารจัดการ และรวบรวมข้อเสนอแนะ ดีชม และข้อร้องเรียนในภาพรวม ทั้งยังขาดการรวบรวมเพื่อสร้าง ฐานข้อมูลในการดำเนินงานและติดตามผลการดำเนินงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะ ดีชม และข้อร้องเรียน ในการนี้ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ซึ่งมีหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรม รวมทั้งการพัฒนาระบบ เครื่องมือและกลไกที่จะสนับสนุนการส่งเสริม จริยธรรมในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการ ข้อเสนอแนะ ดีชม และข้อร้องเรียนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้เกิดแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน อย่างเป็นเอกภาพของหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในการบริหารจัดการกระบวนการ บริหารจัดการข้อเสนอแนะ ดีชม และข้อร้องเรียน ทั้งจากบุคคลภายนอก และจากบุคลากรของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี โดยดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการข้อเสนอแนะ ดีชม และข้อร้องเรียน ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ภายใน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบ และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีต่อไป

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

มกราคม ๒๕๖๗

คู่มือการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการข้อเสนอแนะ ทิชม และข้อร้องเรียน ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๔๑ (๒) กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป และให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ รวมถึงกำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖ ข้อ ๓/๓ กำหนดให้มีศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมค่านิยมจรรยาบรรณในสำนักนายกรัฐมนตรี ยกเว้นส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบงานขึ้นตรงต่อปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีอำนาจหน้าที่ในการเสนอแนะแก่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประสานงาน เฝ้าระวัง และกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการตามแผน รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งคุ้มครองจรรยาบรรณตามประมวลจรรยาบรรณข้าราชการพลเรือน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีคำสั่งที่ ๙๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๕ เรื่อง จัดตั้งกลุ่มงานจรรยาบรรณ โดยมอบหมายให้รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี หรือผู้ช่วยปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการปฏิบัติราชการและสั่งและปฏิบัติราชการแทนปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานจรรยาบรรณและให้ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มงานจรรยาบรรณ อีกหน้าที่หนึ่ง โดยมีหน้าที่และอำนาจในการพัฒนาระบบ เครื่องมือและกลไกที่จะสนับสนุนการส่งเสริมจรรยาบรรณในส่วนราชการส่งเสริม สนับสนุน ให้ความรู้ ฝึกอบรม และพัฒนาข้าราชการในส่วนราชการ ให้ความรู้ ความเข้าใจ และมีความตระหนักในเรื่องคุณธรรม จริยธรรมจัดทำข้อกำหนดจรรยาบรรณ รณรงค์ ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนสร้างเครือข่ายและประสานความร่วมมือระหว่างส่วนราชการ ภาคเอกชน และประชาชน ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

กรณีมีการฝ่าฝืนจริยธรรม การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ และกำหนดกลไกในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงาน รวมทั้งติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และข้อกำหนดจริยธรรมเสนอต่อสำนักงาน ก.พ.

นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ. ได้มีการกำหนดมาตรการการดำเนินการกรณีการฝ่าฝืนจริยธรรมหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และข้อกำหนดจริยธรรมของส่วนราชการ ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๙.๒/ว ๑ ลงวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๖

แต่อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินการกิจต่างๆ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ผ่านมา พบว่าการปฏิบัติงานในภาพรวมของกระบวนการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ ตีชม และข้อร้องเรียนที่ประชาชนผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมายังสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรียังขาดหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการ และรวบรวมข้อเสนอแนะ ตีชม และข้อร้องเรียน ในภาพรวมที่มีประชาชนส่งเรื่องมายังสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการดำเนินงานและติดตามผลการดำเนินงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะ ตีชม และข้อร้องเรียน ที่มาจากบุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประกอบกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรม รวมทั้งการพัฒนากระบวนการ เครื่องมือและกลไกที่จะสนับสนุนการส่งเสริมจริยธรรมในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงเห็นสมควรกำหนดให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการกระบวนการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ ตีชม และข้อร้องเรียน ทั้งจากบุคคลภายนอก และจากบุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้หน่วยงานที่ได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ตีชม และข้อร้องเรียนดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว ส่งสรุปผลการดำเนินการให้กับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมนำเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบช่องทาง และกระบวนการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ ตีชม และข้อร้องเรียนต่อการปฏิบัติภารกิจของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้อย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าความคิดเห็น เสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนที่มีต่อการปฏิบัติภารกิจของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม

๒.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบถึงแนวทางการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ ตีชม และข้อร้องเรียนต่อการปฏิบัติภารกิจของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถจัดการกับข้อเสนอแนะ ตีชม และข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม มีข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่สามารถนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน หรือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนหรือผู้ได้รับบริการจากการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

๓. ระบบเสนอแนะ ตีชม ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (OPM Service Complaint) หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นระบบกลางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๔. ขอบเขต

๔.๑ การเสนอความเห็น/เสนอแนะ หมายถึง การเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นข้อเสนอเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ/กฎหมายระเบียบที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี/วิธีการทำงาน/สถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน/เทคโนโลยี ให้ดีขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๔.๒ การติชม หมายถึง การแสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์ ให้ข้อสังเกตในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและบุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๔.๓ ขอร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในเรื่องของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต การปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง ไม่เต็มใจให้บริการ หรือปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ ทำให้ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน

๕. เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว/ลูกจ้างเหมาบริการ และผู้ปฏิบัติงานอื่นในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๖. ช่องทางการติดต่อ

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถใช้ช่องทางการติดต่อเพื่อส่งข้อเสนอแนะ ติชม หรือขอร้องเรียนไปยังสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้กำหนดช่องทางการติดต่อโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทางการติดต่อ	สถานที่ติดต่อ
๑	จดหมาย	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขที่ ๑ ถนนพิษณุโลก ทำเนียบรัฐบาล เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐
๒	ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาล	• ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ • www.1111.go.th • ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 (จุดบริการประชาชน) • โบบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 • สายด่วนของรัฐบาล โทร. 1111 • แอปพลิเคชัน Line @psc1111 (ไลน์สร้างสุข)

ลำดับ	ช่องทางการติดต่อ	สถานที่ติดต่อ
๓	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (กระดานถามตอบ) **สำหรับการเสนอความคิดเห็น แนะนำ ติชม เท่านั้น**	www.opm.go.th www.publicconsultation.opm.go.th www.odloc.go.th www.identity@opm.mail.go.th www.oic.go.th ช่องทาง แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต บนหน้าเว็บไซต์ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ กรณีมีการร้องเรียน ติชม หรือให้ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนในส่วนของ การปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ให้ศูนย์บริการประชาชนเป็นผู้ดำเนินการได้เอง แล้วแจ้งให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบ แล้วแต่กรณี

๗. หลักเกณฑ์การรับข้อเสนอแนะ ติชม หรือข้อร้องเรียน

๗.๑ ข้อเสนอแนะ ติชม ต้องมีรายละเอียด ดังนี้

๗.๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๗.๑.๒ ระบุชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการได้

๗.๑.๓ ระบุประเด็น เหตุการณ์ หรือพฤติกรรมของบุคลากร หรือนโยบายในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ ติชม

๗.๒ ข้อร้องเรียน ต้องมีรายละเอียด ดังนี้

๗.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๗.๒.๒ ต้องระบุชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการได้

๗.๒.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับผลกระทบ ความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหายจากการดำเนินงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือบุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอย่างไร ต้องการให้มีการดำเนินการแก้ไขหรือเยียวยาอย่างไร

๗.๒.๔ กรณีชี้ช่องทาง/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอให้ระบุรายละเอียดของพฤติกรรมให้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๗.๒.๕ ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังนี้

(๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ กรณีที่มีการระบุรายละเอียดตามข้อ ๕.๒.๓ - ๕.๒.๕ เพียงพอ จึงจะรับไว้พิจารณาได้

(๒) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๓) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๗.๓ ข้อเสนอแนะ ดิชม และข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวข้างต้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗.๔ นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการ ข้อเสนอแนะ ดิชม และข้อร้องเรียน

๘.๑ กระบวนการจัดการข้อเสนอแนะ ดิชม และข้อร้องเรียนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ตามแผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) แนบท้าย)

๘.๒ ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะดำเนินการตามนัยหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแก่ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย โดยเคร่งครัด

๘.๓ กรณีการฝ่าฝืนจริยธรรมหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และข้อกำหนดจริยธรรมของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะดำเนินการตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๙.๒/ว ๑ ลงวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๖ ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ได้มีการกำหนดมาตรการการดำเนินการกรณีการฝ่าฝืนจริยธรรม หรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และข้อกำหนดจริยธรรมของส่วนราชการไว้

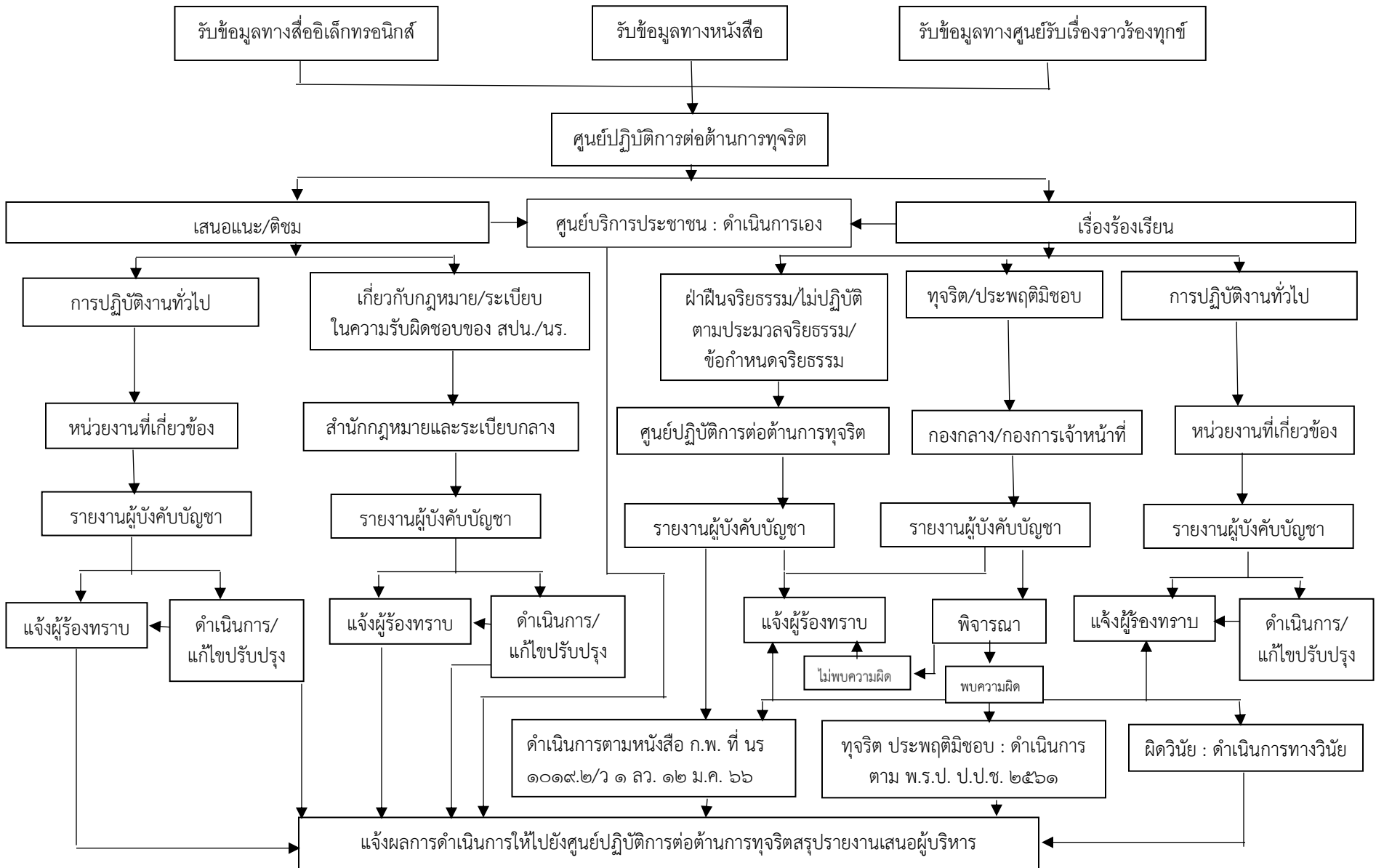
๙. การรายงาน

๙.๑ กรณีที่หน่วยงานดำเนินการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ดิชม และข้อร้องเรียนเอง ให้สรุปเรื่องทุกระยะเวลา ๓ เดือนแจ้งให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบ เฉพาะเรื่องที่สามารถเปิดเผยได้แล้วแต่กรณี

๙.๒ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจะรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอต่อปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีต่อไป

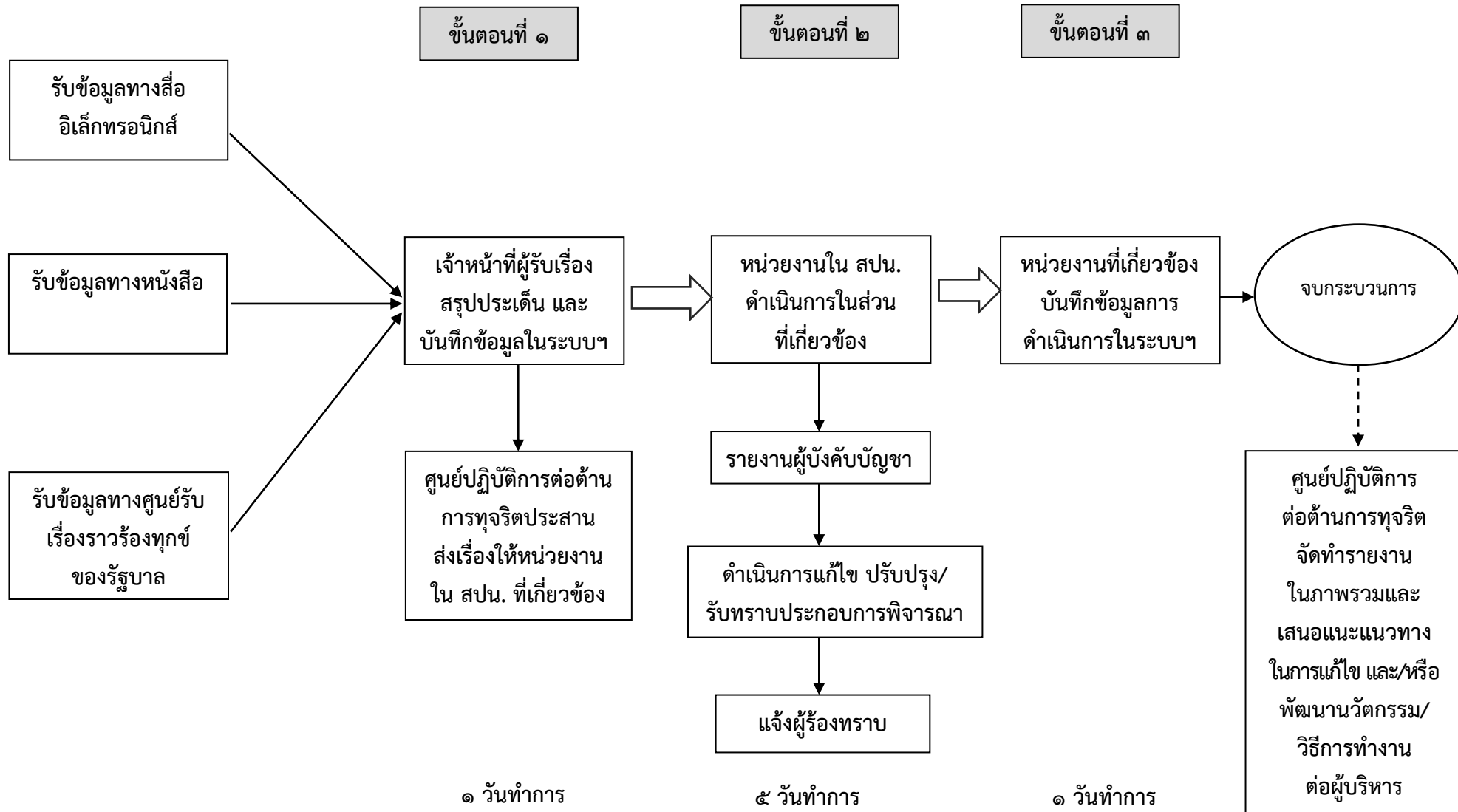
แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)

กระบวนการจัดการข้อเสนอแนะ ดิชม และข้อร้องเรียนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



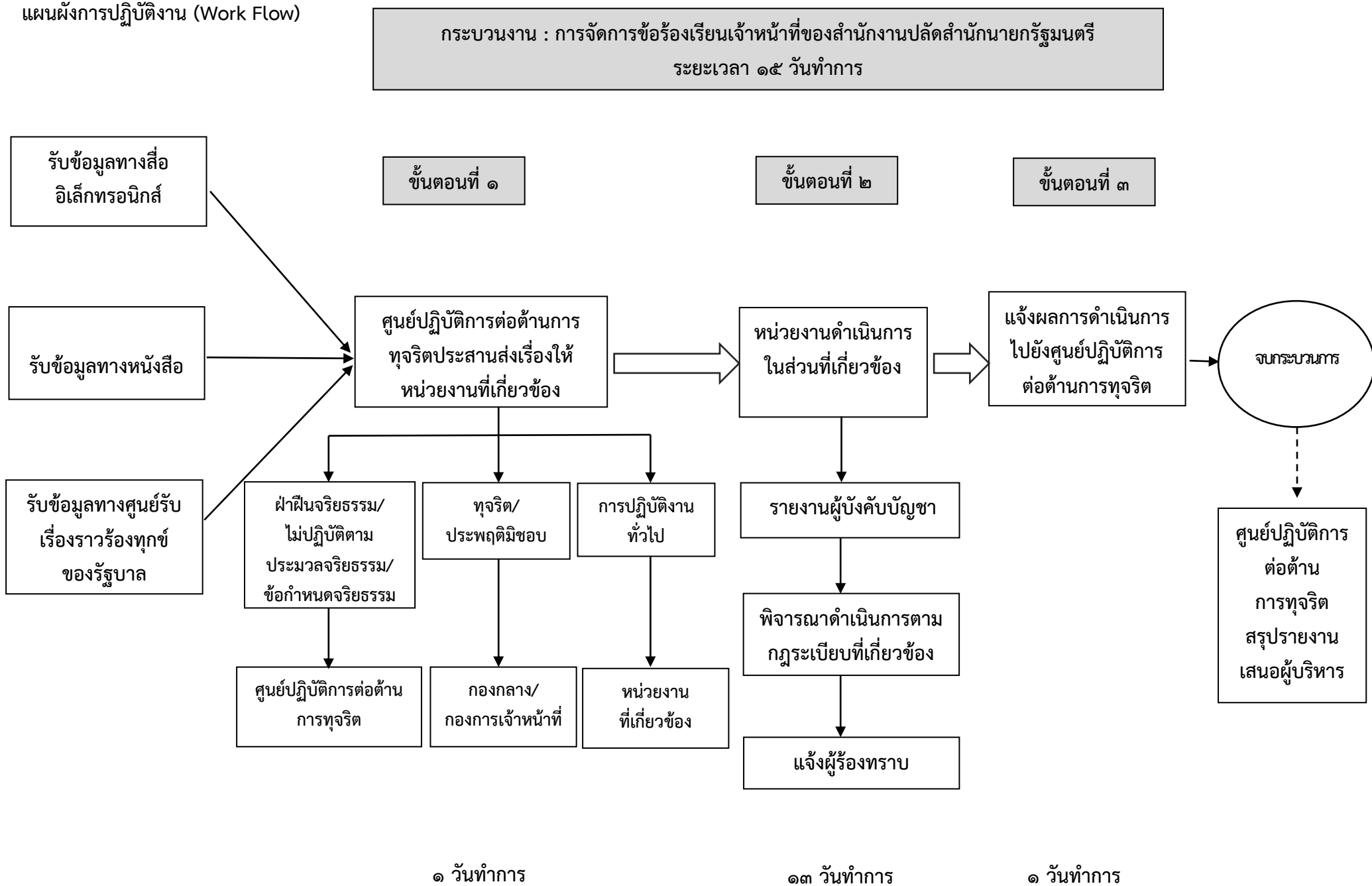
แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)

กระบวนการ : การจัดการข้อเสนอแนะ ตีชม การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ระยะเวลา ๗ วันทำการ



หมายเหตุ : กรณีเสนอแนะ ตีชม การให้บริการของศูนย์บริการประชาชนให้ศูนย์บริการประชาชนดำเนินการได้เอง โดยบันทึกในระบบฯ ตามขั้นตอนกระบวนการ

แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)



หมายเหตุ : กรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนให้ศูนย์บริการประชาชนดำเนินการได้เอง และแจ้งให้ ศปท. ทราบ