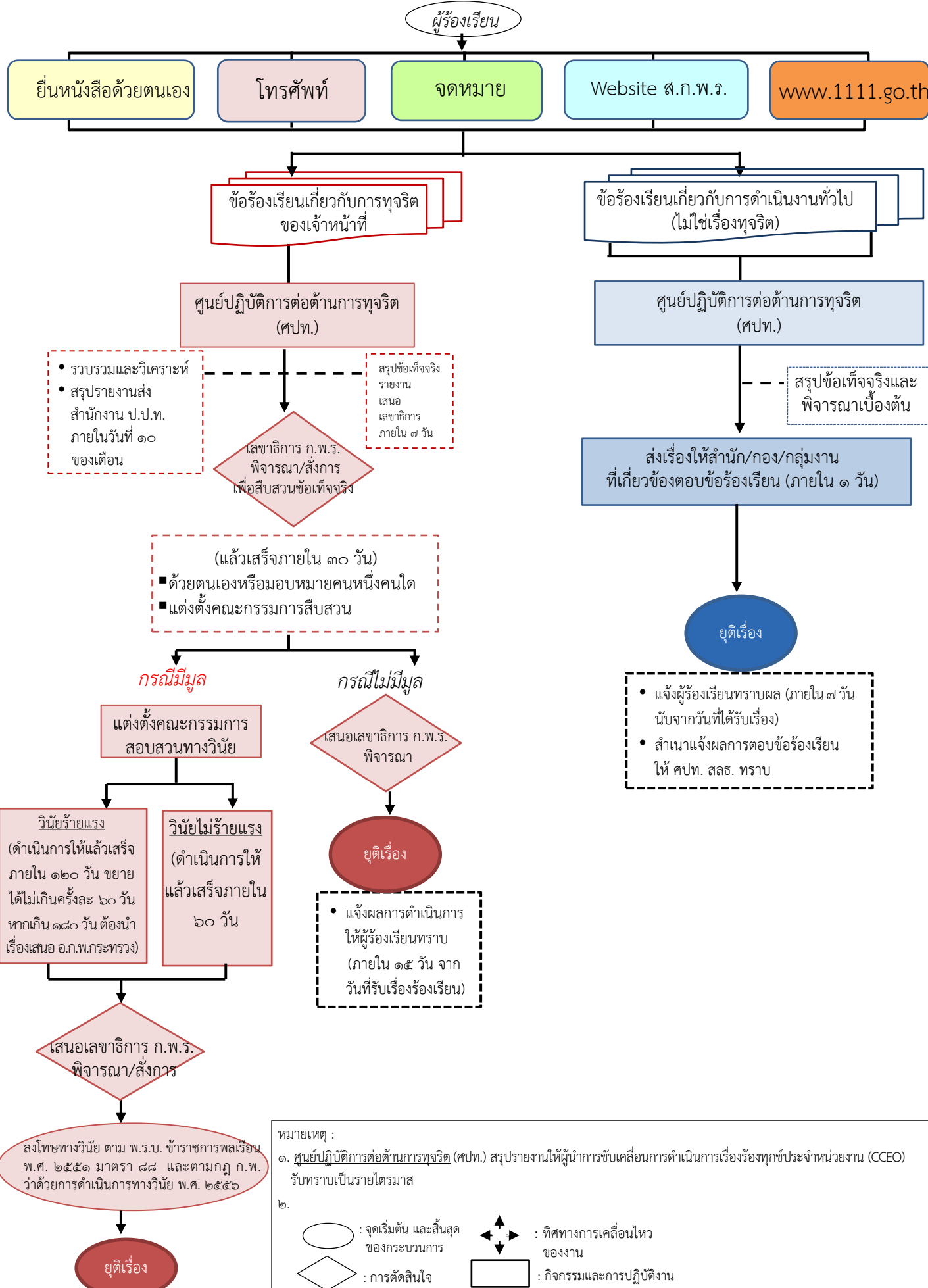
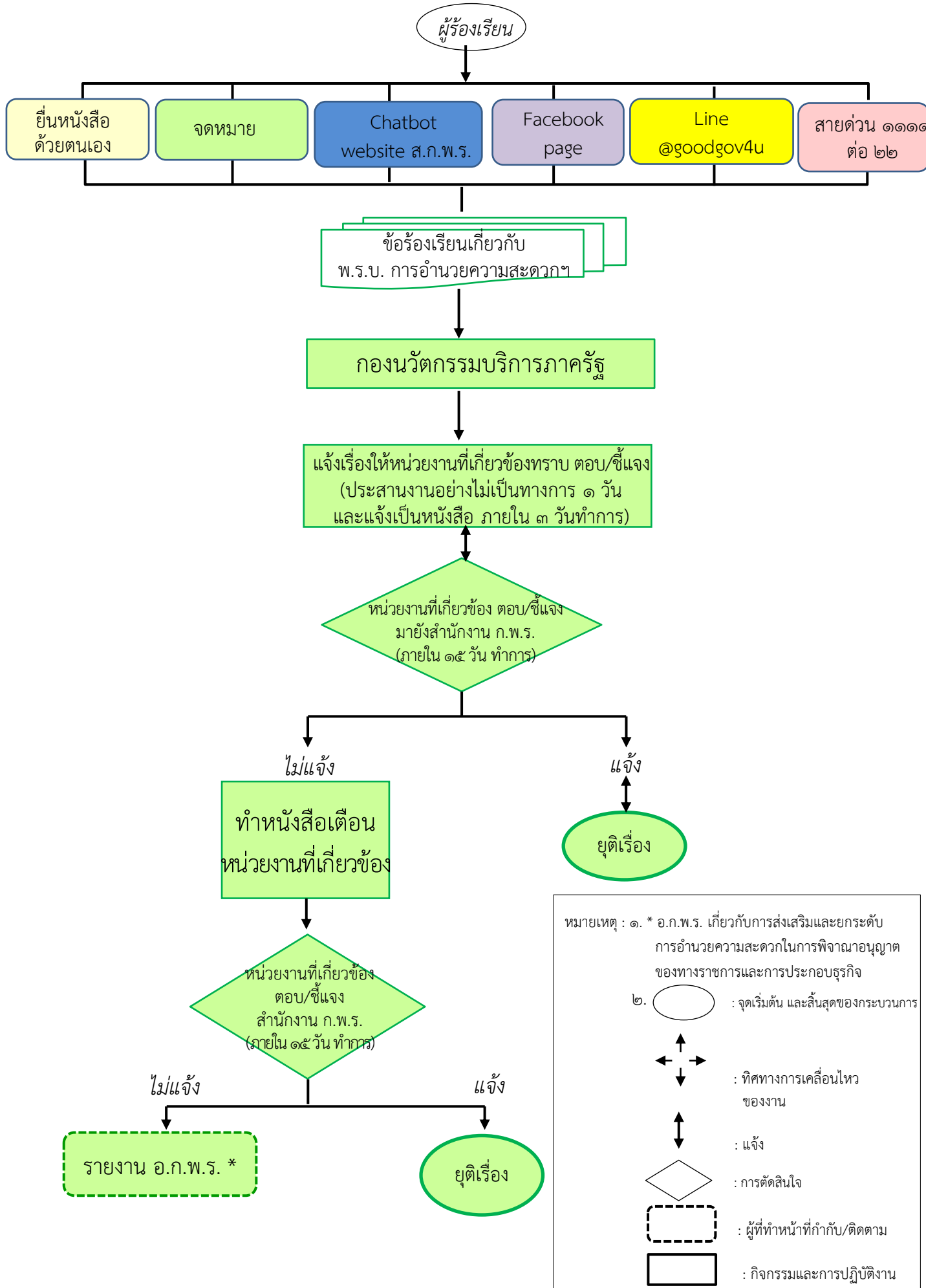


# การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน ก.พ.ร.

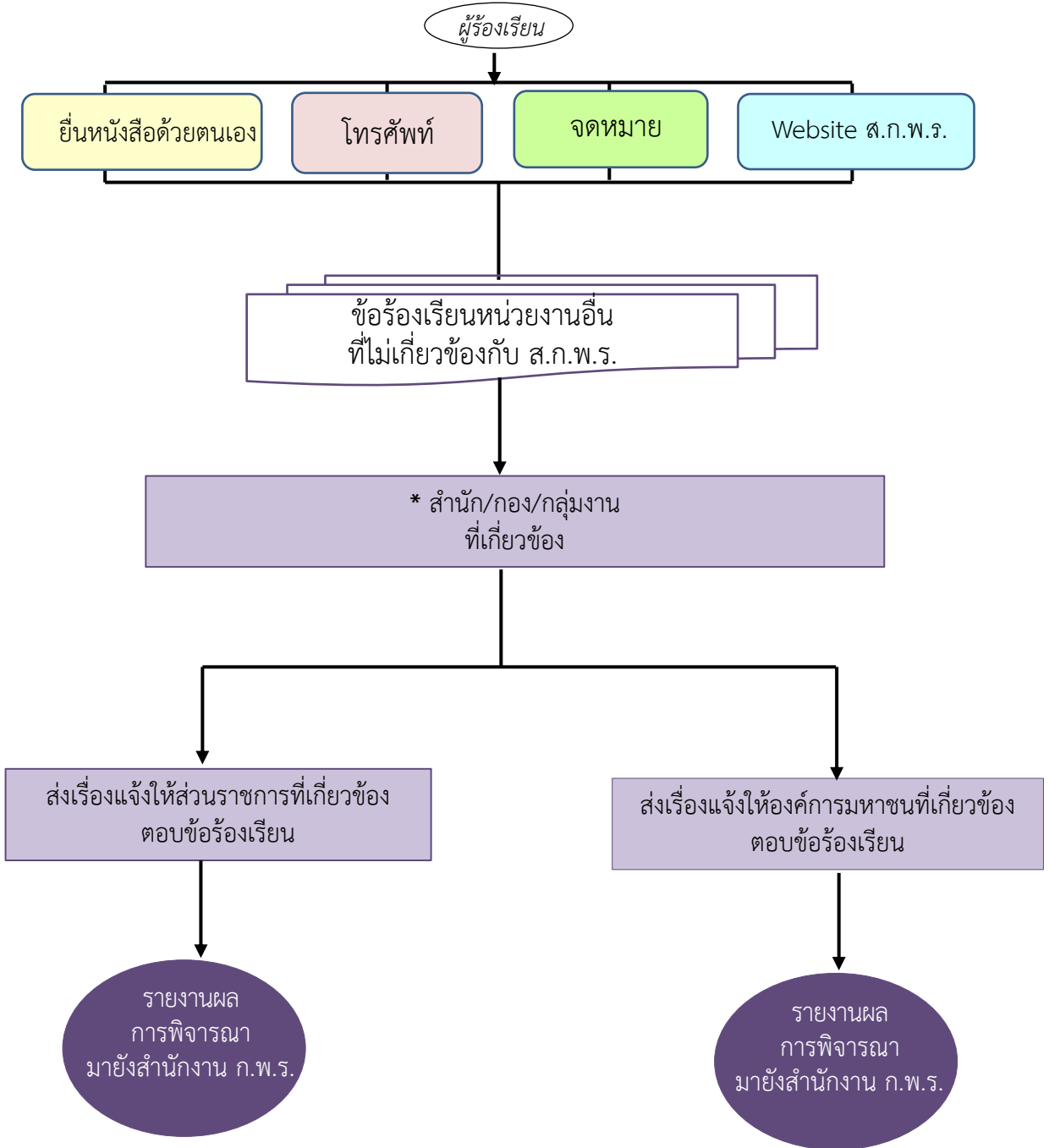
## ๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสำนักงาน ก.พ.ร.



๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ



๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับสำนักงาน ก.พ.ร.



หมายเหตุ :

๑. \* รวมกองกิจการองค์การมหาชนและหน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่น
๒. 
 

○ : จุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการ	↕ : ทิศทางการเคลื่อนไหวของงาน
◇ : การตัดสินใจ	□ : กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

จากแผนผังการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน ก.พ.ร. นั้น สำนักงานดำเนินการจัดทำช่องทางการรับข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียน ความเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การสร้าง ความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยแบ่งประเภทการจัดการข้อร้องเรียน ออกเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

### ๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงาน ก.พ.ร.

เมื่อผู้ร้องเรียนยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียนของสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย ๕ ช่องทาง ได้แก่ ๑) ยื่นหนังสือด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) จดหมาย ๔) Website สำนักงาน ก.พ.ร. และ ๕) www.1111.go.th เรื่องจะถูกคัดแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งได้ ๓ ประเภท ดังนี้

#### ๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) รับเรื่องร้องเรียน และสรุปข้อเท็จจริงรายงานเสนอเลขาธิการ ก.พ.ร. ภายใน ๗ วัน โดยเลขาธิการ ก.พ.ร. พิจารณา/สั่งการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงด้วยตนเองหรือมอบหมายคนหนึ่งคนใด และแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน กรณีมีมูลเข้าข่ายการทุจริต เลขาธิการ ก.พ.ร. ตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย และเสนอผลการสอบสวนวินัยให้เลขาธิการ ก.พ.ร. พิจารณา เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๘๘ (ลงโทษทางวินัย) และตามกฎหมาย ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖ ต่อไป กรณีไม่มีมูลเข้าข่ายการทุจริต เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) เสนอเลขาธิการ ก.พ.ร. พิจารณา ยุติเรื่อง และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายใน ๑๕ วัน จากวันที่รับเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตต้องรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปรายงานข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ส่งสำนักงาน ป.ป.ท. ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือน

#### ๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานทั่วไป (ไม่ใช่เรื่องทุจริต)

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) รับเรื่องร้องเรียน โดยสรุปข้อเท็จจริงเบื้องต้นและจัดทำบันทึกข้อความแจ้งให้สำนัก/กอง/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตอบข้อร้องเรียน (ภายใน ๑ วัน) รวมทั้งเจ้าหน้าที่สำนัก/กอง/กลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบข้อร้องเรียน โดยแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง) ทั้งนี้ สำเนาแจ้งผลการตอบข้อร้องเรียนไปยังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบด้วย

### ๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ

เมื่อผู้ร้องเรียนยื่นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ ผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน ซึ่งประกอบด้วย ๖ ช่องทาง ได้แก่ ๑) ยื่นหนังสือด้วยตนเอง ๒) จดหมาย ๓) Chatbot website สำนักงาน ก.พ.ร. ๔) Facebook page ๕) Line@goodgov4u และ ๖) สายด่วน ๑๑๑๑ ต่อ ๒๒ เจ้าหน้าที่กองนวัตกรรมบริการภาครัฐ รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ตอบ/ชี้แจง โดยมีกระบวนการงานอย่างไม่เป็นทางการ ๑ วัน และดำเนินการแจ้งเป็นหนังสือ ภายใน ๓ วันทำการ จากนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตอบ/ชี้แจงมายังสำนักงาน ก.พ.ร. (ภายใน ๑๕ วันทำการ) หากหน่วยงานดังกล่าวไม่แจ้งกลับ สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการทำหนังสือเตือนไปยังหน่วยงานโดยต้องตอบ/ชี้แจง

สำนักงาน ก.พ.ร. (ภายใน ๑๕ วันทำการ) หากหน่วยงานดังกล่าว ยังไม่แจ้งกลับมาอีกครั้ง สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการรายงานไปยังคณะกรรมการเกี่ยวกับการส่งเสริมและยกระดับการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการและการประกอบธุรกิจต่อไป

**๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับสำนักงาน ก.พ.ร.**

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน ก.พ.ร. เจ้าหน้าที่สำนัก/กอง/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง รับเรื่องร้องเรียน โดยส่งเรื่องแจ้งให้ส่วนราชการ/องค์การมหาชนที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนต่อไป และต้องแจ้งผลการพิจารณาไปยังสำนักงาน ก.พ.ร.