

ระเบียบ

ว่าด้วยการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเพื่อบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายของผู้ร้องให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้มีคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา กลุ่มงานและข้าราชการตัวแทนจากทุกกลุ่มงาน

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

- (๑) รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง
- (๒) วิเคราะห์ ติดตาม ประสาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
- (๓) รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางให้ทราบทุกเดือน
- (๔) ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ มอบหมายให้คณะทำงานคนหนึ่งคนใดหรือหลายคน เป็นผู้รับผิดชอบตรวจรับหนังสือร้องเรียนจากผู้ร้อง

ข้อ ๒ ในกรณีที่ผู้ใดเห็นว่าข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ หรือเจ้าหน้าที่จ้างเหมา บริการในสังกัดสำนักบริหารงานกลางมีพฤติกรรมที่ไม่ชอบในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือกระทำการหรือ ไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเป็นเหตุให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ให้ผู้ร้องเสนอเรื่องร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง โดยยื่นที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง

ข้อ ๓ การร้องเรียนจะต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับ เรื่องที่ร้องเรียน โดยอาจมีคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ด้วยก็ได้
- (๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- (๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

ข้อ ๔ ให้คณะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบตรวจรับหนังสือร้องเรียนตรวจดู หนังสือร้องเรียนว่ามีรายการครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในข้อ ๓ หรือไม่ หากเห็นว่าไม่ถูกต้อง ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ แก่ผู้ร้องเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมหนังสือร้องเรียนให้ถูกต้อง

หากเห็นว่าหนังสือร้องเรียนมีรายการครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในข้อ ๓ แล้ว ให้เสนอผู้อำนวยการ สำนักบริหารงานกลางพิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อ ๕ เมื่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางพิจารณาสั่งการแล้ว ให้คณะทำงานรับเรื่อง ร้องเรียนฯ ประชุมคณะทำงานเพื่อพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เมื่อได้วิเคราะห์ รับทราบ ปัญหา และวิธีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายแล้ว ให้แจ้งบุคลากรหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการ แก้ไขเยียวยาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ข้อ ๖ ในขณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ ประสาน ติดตาม ผลการดำเนินการแก้ไขเยียวยาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ พร้อมทั้งสรุปรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางเพื่อทราบต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน
ของสำนักบริหารงานกลาง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ					
2. มีความรวดเร็วในการรับเรื่องร้องเรียน					
3. ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รับเรื่องร้องเรียน เลขที่รับ...../.....วัน/เดือน/ปี..... เวลา.....นาฬิกา
--

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - สกุล.....ตำแหน่ง.....

กลุ่มงาน.....สำนัก.....

๒. รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....

๓. วัตถุประสงค์ในการร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป