

สำนักงานเลขาธิการกรม

เหตุผลความจำเป็น

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 57 ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยงานราชการ และมาตรา 59 กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
2. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 37 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน และมาตรา 38 ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา 39 ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ข้อ 18 กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

กระบวนการ

รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

1. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์



1.1

Website ดย.
(www.dcy.go.th)

1.2

GCC 1111

1.3

หนังสือร้องเรียน

1.4

ศูนย์ช่วยเหลือสังคม
(โทร.1300)

2.

วิเคราะห์กลั่นกรอง
- ประเด็นข้อร้องเรียนร้องทุกข์
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.

นำเสนอผู้บริหาร

5.

กอง/ศูนย์/
กลุ่ม/สภ.ดำเนินการ

4.

ผู้บริหารมอบหมายผู้เกี่ยวข้อง
ดำเนินการ ภายใน 15 วัน และบันทึก
ข้อมูลเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

6.

ติดตามผลการ
ดำเนินการ

7.

บันทึกข้อมูลผลการร้องเรียนร้องทุกข์
ผ่านทาง Website ดย./GCC 1111
ภายใน 15 วัน

9.

ผู้บริหารรับทราบ

8.

รับทราบผลร้องเรียนร้องทุกข์
- รายงานผู้บริหาร รายไตรมาส
- รายงาน สป.พม. รายเดือน