

คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ
กรมส่งเสริมวัฒนธรรม

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมจัดทำขึ้น สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจนกระทั่งได้ข้อยุติ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมด้านการร้องเรียนและเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

กรมส่งเสริมวัฒนธรรมจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมวัฒนธรรมใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมทราบกระบวนการ

๓. สถานที่ตั้ง

กรมส่งเสริมวัฒนธรรม เลขที่ ๑๔ ถนนเทียมร่วมมิตร เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ ๑๐๓๑๐
โทรศัพท์ ๐-๒๒๔๗-๐๐๑๓

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา
๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
 - หน่วยงานของรัฐ^๑/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ^๒ / เอกชนหรือบุคคล / นิติบุคคล
 - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
 - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย^๓ ประกอบด้วย
 - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
 - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

● ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สวธ. โดยมีวัตถุประสงค์ในเรื่องของการร้องเรียน

- มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

● เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

● การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ เพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

● การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข

- ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ

๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

^๑ หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

^๒ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

^๓ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

๒. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม”

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ โดยให้ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกและบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขาธิการกรม เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปของหน่วยงานภายในเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓. ประเภทของการจัดการเรื่องร้องเรียน

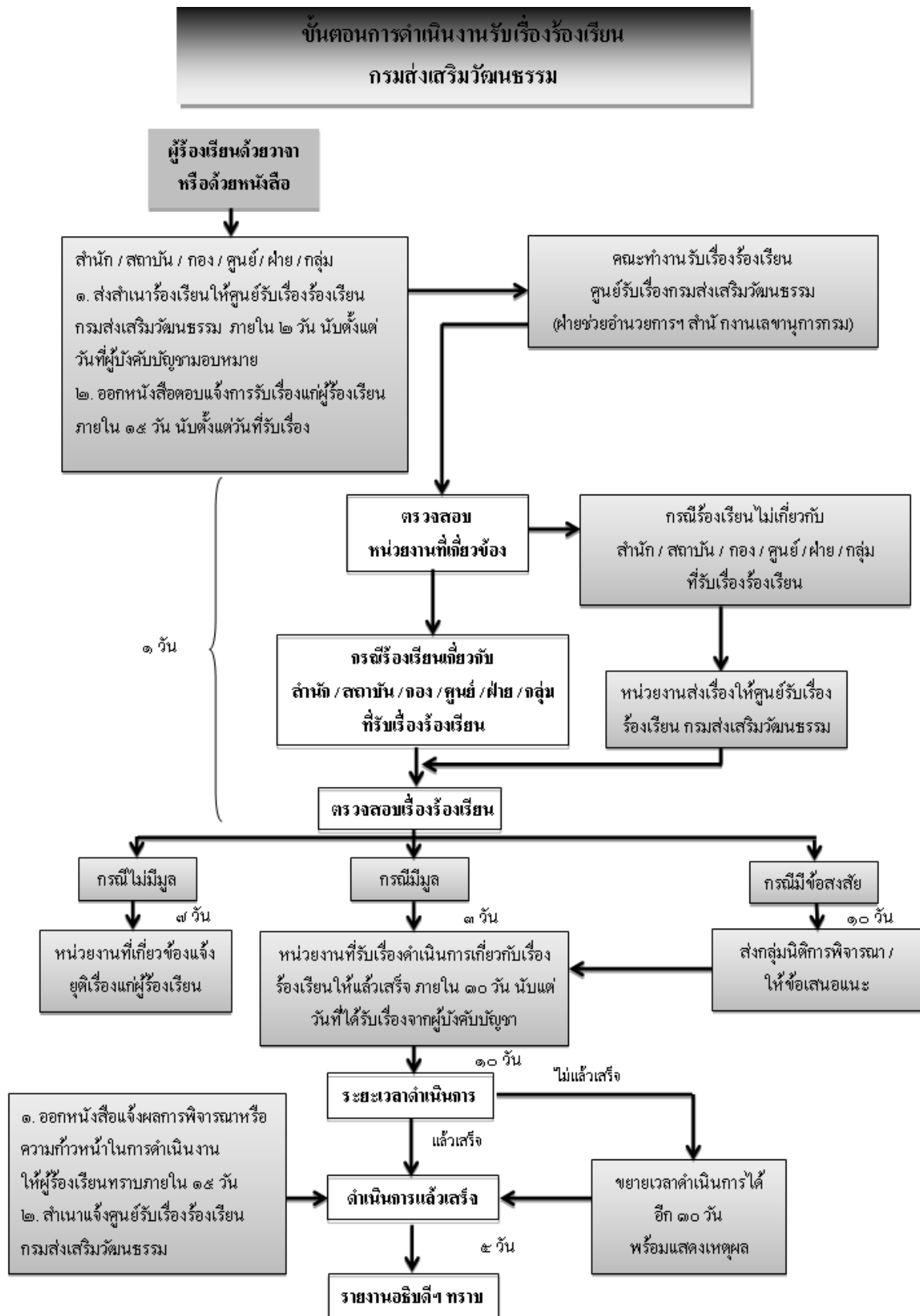
- กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

(๒) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

● ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของประชาชน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

● การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

● การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๓. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

● การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องจากผู้บังคับบัญชาเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

● การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้กับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน พร้อมทั้งเผยแพร่ทางเว็บไซต์กรมส่งเสริมวัฒนธรรมเป็นรายไตรมาส
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมทุกระยะ ๓ เดือน

● มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาสั่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องจากผู้บังคับบัญชา

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

เลขที่รับ _____
วันที่ _____

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ _____

เลขบัตรประจำตัวประชาชน ☐ - ☐☐☐☐ - ☐☐☐☐☐ - ☐☐ - ☐

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address _____

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล ☐ ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ
☐ บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address _____

รายละเอียดเป็น ☐ ข้อร้องเรียน / ☐ ข้อคิดเห็น / ☐ ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ _____

ลงชื่อ _____ ผู้รับบริการ
(_____)

ผู้รับเรื่อง _____

ท่านสามารถยื่นได้ที่ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขาธิการกรมส่งเสริมวัฒนธรรม เลขที่ ๑๔ ถนนเทียมร่วมมิตร แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๑๐”