



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

กรมการปกครอง  
(สำหรับเจ้าหน้าที่)



คำสั่งกองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์  
ที่ ๑ /๒๕๖๔

เรื่อง มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ

.....  
ตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ ๒๐๖๙/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมการปกครองและรองหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง เพื่อให้การปฏิบัติราชการในหน้าที่ของผู้ตรวจราชการกรมการปกครองเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ตามคำสั่งกรมการปกครอง ที่ ๑๓๕๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๒ เรื่องการจัดโครงสร้างส่วนราชการและแบ่งงานภายในกรมการปกครอง โดยกองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์ มีฐานะเป็นส่วนราชการภายใน โดยมี ผู้อำนวยการกอง เป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติราชการและบังคับบัญชาข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างภายในกอง และให้มีการจัดโครงสร้างการแบ่งงานภายใน

เนื่องจากกรมการปกครองได้มีคำสั่งแต่งตั้ง (ย้าย) ข้าราชการไปดำรงตำแหน่งที่อื่น และแต่งตั้งข้าราชการมาดำรงตำแหน่งที่กองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของกองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงยกเลิกคำสั่งกองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์ที่ ๒๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เรื่องมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ และได้มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในกองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์ใหม่ ดังนี้

กองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์ ให้นางณัฏฐริศ อมรสวรรณ์ เป็นผู้อำนวยการกอง เป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติราชการ และบังคับบัญชาข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างภายในกองและได้มีการจัดโครงสร้างการแบ่งงานภายใน โดยแบ่งงานภายในออกเป็น ๑ ฝ่าย ๒ กลุ่ม ดังนี้

**๑. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป** ให้นางมนัสนันท์ ปุณยศิริกุล นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ โดยมี นายชานิศ ทองสวัสดิ์ นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ นายจิตพัฒน์ กู้ก้องกฤษฎากร ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน นางสาวพรณี จุลทับ เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน นายเจริญ สอนชื่อ พนักงานธุรการ (ลูกจ้างประจำ) และนางสาววฤณดา แก้วบัวดี เจ้าหน้าที่ธุรการ (พนักงานราชการ) นางสาวกัญฐมณีสืบ เจ้าหน้าที่ธุรการ (พนักงานราชการ) เป็นผู้ช่วยเหลือ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารบุคคล การจัดทำแผน งานการเงินและพัสดุ การดูแล ยานพาหนะ อาคารสถานที่ และพัสดุภัณฑ์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ การบริหารงบประมาณ และงานช่วยอำนวยความสะดวก และงานเลขานุการกองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์ โดยแบ่งงาน ดังนี้

**๑.๑ งานบริหารทั่วไป** ให้นางมนัสนันท์ ปุณยศิริกุล นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ โดยมีนายชานิศ ทองสวัสดิ์ นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ นางสาววฤณดา แก้วบัวดี เจ้าหน้าที่ธุรการ (พนักงานราชการ) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- การเวียนและการโต้ตอบหนังสือราชการ
- การควบคุมระบบ การรับ - การส่งหนังสือระบบอิเล็กทรอนิกส์
- การดูแล บอร์ดประชาสัมพันธ์
- การจัดทำป้ายต่าง ๆ ของกองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์
- การจัดทำเอกสารส่งเบิกค่าโทรศัพท์
- การจัดทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐและบัตรอนุญาตต่าง ๆ

/-งานสวัสดิการ...

- งานสวัสดิการต่าง ๆ ของข้าราชการ ลูกจ้างกองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์
- งานอื่น ๆ ที่ไม่อยู่ในหน้าที่ของงานใดให้อยู่ในหน้าที่ของงานบริหารทั่วไป
- งานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

**๑.๒ งานบริหารงานบุคคล** ให้ นางมนัสนันท์ ปุณยศิริกุล นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ โดยมี นายจิตพัฒน์ กู้กองกฤษฎากร เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน นางสาวพรรณี จุลทัต เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน เป็นผู้ช่วยเหลือ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- รวบรวมเอกสารในการจัดทำประชุมประจำเดือนของผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง
- การจัดทำบรรยายสรุป VTR , Power Point ประจำเดือน ของกองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์
- การดูแลปรับปรุงเว็บไซต์ ของกองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน
- การจัดทำบัญชีวันลา และสมุดเวลาปฏิบัติราชการ
- การรับและส่งตัวข้าราชการ
- การรับส่งงานในหน้าที่ของผู้ตรวจราชการกรมการปกครองและข้าราชการกองตรวจราชการ

และเรื่องราร้องทุกข์

- การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และเหรียญกาชาดชั้นต่าง ๆ
- งานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

**๑.๓ งานงบประมาณและงานการเงิน** ให้ นางชุลีรัตน์ ฤกษ์ดารา นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ โดยมี นางสาวกัญฐมณี สืบ เจ้าหน้าที่ธุรการ (พนักงานราชการ) เป็นผู้ช่วยเหลือ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- จัดทำคำขอของงบประมาณรายจ่ายประจำปี การจัดทำแผนงานโครงการและการจัดทำคำขอของงบประมาณ
- การติดตามตรวจสอบและรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- การตัดยอดเงินงบประมาณ
- การขออนุมัติไปราชการของผู้ตรวจราชการกรมการปกครองและข้าราชการกองตรวจราชการ

และเรื่องราร้องทุกข์

- การจัดทำเอกสารส่งเบิกค่าซ่อมแซมรถยนต์
- ตรวจสอบโครงการสนับสนุนการบูรณาการ และการขับเคลื่อนนโยบายในระดับอำเภอ

(งบ ผตปค. เขตละ ๑ ล้านบาท)

- การตัดยอดเงินงบประมาณ และการเบิกจ่าย การจัดทะเบียนคุมเงิน การจัดทำรายงาน

การเงินและบัญชีของกองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์

- การรายงานแสดงฐานะทางการเงินของกองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์
- งานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

**๑.๔ งานพัสดุและครุภัณฑ์** ให้ นางถนอมนวล ชาวสบาย เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ โดยมี นางสาวพรรณี จุลทัต เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน เป็นผู้ช่วยเหลือ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- การจัดซื้อ จัดจ้าง วัสดุ เครื่องเขียน แบบพิมพ์ ครุภัณฑ์ และการเบิกจ่าย พัสดุ ครุภัณฑ์ และค่าน้ำดื่ม
- การจัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ การเบิกจ่ายเครื่องเขียน แบบพิมพ์ และควบคุม ดูแลอาคาร

สถานที่ พัสดุ ครุภัณฑ์ และยานพาหนะ

- ตรวจสอบโครงการสนับสนุนการบูรณาการ และการขับเคลื่อนนโยบายในระดับอำเภอ

(งบ ผตปค. เขตละ ๑ ล้านบาท)

-การเบิกจ่าย...



- การเบิกจ่ายและจัดทำบัญชีเบิกจ่าย เครื่องเขียน แบบพิมพ์
- การจำหน่ายพัสดุหลังจากการตรวจสอบแล้วหมดความจำเป็น และการจำหน่ายเป็นสูญ
- การตรวจเอกสารกลิ่นกรองหนังสือราชการของผู้ตรวจราชการกรมการปกครองและกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
- งานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

**๒. กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์** ให้นายพรศักดิ์ ปานศักดิ์ นิติกรชำนาญการ เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ โดยมี นางสุกษา ภู่อำ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ นายธีรพงศ์ กาบขุนทด นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ นายพัฒนาพงศ์ พานทอง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ นายปภัสร์ บุปผาสังข์ นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ (แบ่งเขตรับผิดชอบตามเอกสารแนบท้ายภาคผนวก ก) และนางวารารภณ์ ลับไพรี เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เป็นผู้ช่วยเหลือ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร และการปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง

- ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสืบสวน สอบสวน จัดทำรายงานผลความคืบหน้าตามผู้บังคับบัญชาสั่งการ

- มีหน้าที่ทำหนังสือแจ้งจังหวัด สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตามนัย มาตรา ๙๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

- ทำหนังสือแจ้ง กองการเจ้าหน้าที่ เพื่อทราบเป็นข้อมูลในการบริหารงานบุคคล

- งานธุรการ สารบัญ หนังสือที่กำหนดขึ้นความลับ

- สนับสนุนภารกิจเกี่ยวกับการสืบสวน สอบสวนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเรื่องที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

- ตรวจสอบ ติดตาม เร่งรัด ให้มีการรายงานผล การสืบสวน สอบสวน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเรื่องผู้บังคับบัญชามอบหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด

- สนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ตรวจราชการกรมการปกครองในภารกิจเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และด้านกฎหมาย

- ตรวจสอบ กลั่นกรอง วิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- สรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของกรมการปกครอง

- การติดตามผลการถวายฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรม และฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ

- งานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

**๓. กลุ่มงานตรวจราชการ** ให้นางสุรมณ ไทเมืองพล นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ โดยมีนางเจิมพัคตร์ ธาราฉัตร เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ เป็นผู้ช่วยเหลือ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- การจัดทำแผนการตรวจราชการกรณีปกติประจำปี

- การจัดทำรายงานประจำปี การจัดทำรายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง

- การดำเนินงานตามนโยบาย แผนงาน โครงการของกระทรวงมหาดไทย และกรมการปกครองที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการแบบบูรณาการ

-การจัดทำ...

- การจัดทำประเด็นการตรวจของผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง
- การจัดทำยุทธศาสตร์ตัวชี้วัด และการควบคุมภายใน
- รวบรวม Best Practice ในภาพรวมเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ
- การจัดเตรียมข้อมูลให้ผู้ตรวจราชการกรมการปกครองเพื่อเข้าร่วมประชุมผู้ตรวจราชการ

กระทรวงมหาดไทย

- การแจ้งวาระงาน กำหนดการไปตรวจราชการของผู้บังคับบัญชา ให้ผู้ตรวจราชการกรมการปกครองและผู้บังคับบัญชาทุกระดับรับทราบ
- การจัดประชุมข้าราชการของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ประจำเดือน
- การรวบรวมข้อสั่งการต่าง ๆ ของผู้บังคับบัญชา และภารกิจของสำนัก/กอง แจ้งให้ ผตปค. ทราบ
- งานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

#### ๔. ผู้ช่วยผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง ประกอบด้วย

๑) นายทศพนธ์ ศรีเพ็ง	นทช.ปฏิบัติการ	เขตตรวจราชการที่ กรุงเทพมหานคร,๒
๒) นายนิกร จินานิก	นจท.ชำนาญการ	เขตตรวจราชการที่ ๑ , ๑๘
๓) นายกฤษเทพ เนตรอรุณ	จพง.ปค.ปฏิบัติการ	เขตตรวจราชการที่ ๓ , ๔
๔) นายจิราชัย สุขมี	นจท.ชำนาญการ	เขตตรวจราชการที่ ๕
๕) นายวิระดี สายสกล	จพง.ปค.ชำนาญการ	เขตตรวจราชการที่ ๖ , ๗
๖) นายนิติพันธ์ ประพันธ์บัญชา	จพง.ปค.ชำนาญการ	เขตตรวจราชการที่ ๘ , ๙
๗) นายกฤษชัย เกษสุนทร	จพง.ปค.ชำนาญการ	เขตตรวจราชการที่ ๑๐ , ๑๒
๘) นายสำราญ อินสองใจ	จพง.ปค.ชำนาญการ	เขตตรวจราชการที่ ๑๑ , ๑๔
๙) นายวัชรระ ผาสุข	นจท.ชำนาญการ	เขตตรวจราชการที่ ๑๓
๑๐) นายอิทธิพัทธ์ รัตนรักษพงศ์	นจท.ปฏิบัติการ	เขตตรวจราชการที่ ๑๕

#### โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- ปฏิบัติงานเลขานุการผู้ตรวจราชการกรมการปกครองในแต่ละเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- จัดทำประมาณการเงินยืม และส่งหลักฐานใช้เงินยืมแต่ละเขตที่รับผิดชอบ
- รายงานผลการตรวจราชการตามผู้ตรวจราชการกรมการปกครองมอบหมาย
- รายงานจำนวนครั้งการตรวจราชการ (ตามตัวชี้วัด) แต่ละเขตให้กองทราบ
- ดูแลรถยนต์ วัสดุ ครุภัณฑ์ ในความรับผิดชอบของแต่ละเขตที่รับผิดชอบ
- เข้าร่วมประชุมประจำเดือน ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ (ตามตัวชี้วัด)
- งานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย (ตามเอกสารแนบท้ายคำสั่งภาคผนวก ข)

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

สั่ง ณ วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายสมเจตน์ เปลื้องนุช)

หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ในช่องทางต่าง ๆ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไป ด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ความโปร่งใส ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
หลักการและเหตุผล	๑
๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง	๒
๒. ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ	๓
๒.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง	๓
๒.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางระบบ	๔
๒.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์	๕
๒.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางไปรษณีย์	๖
๒.๕ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่น	๗
๓. การตรวจสอบ/ระยะเวลาการดำเนินการข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๘
การบันทึกข้อร้องเรียน	๙
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้อง	๙
ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	๙
การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๙
มาตรฐานงาน	๙
มาตรฐานด้านบริการของเจ้าหน้าที่	๑๐
ภาคผนวก : แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง	

## หลักการและเหตุผล

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ เห็นชอบแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือดำเนินการตามแนวทางที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ โดยให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการปรับปรุงระบบเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกระทรวง กรม จังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและคล่องตัว

กองตรวจราชการและเรื่องราวยุติธรรม กรมการปกครอง ตั้งอยู่ที่ ชั้น ๒ กรมการปกครอง (วังไชยา) เป็นหน่วยงานสนับสนุนการนำนโยบายของกรมการปกครองให้หน่วยงานส่วนภูมิภาคปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ มีกลุ่มงานรับเรื่องราวยุติธรรม ทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ใต้อำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง ดังนี้

๑. รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและการปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง

๒. ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสืบสวน สอบสวน จัดทำรายงานผลความคืบหน้าตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

๓. แจ้งจังหวัด หน่วยงานในสังกัด สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๔. สนับสนุนภารกิจเกี่ยวกับการสืบสวน สอบสวน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเรื่องที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

๕. ตรวจสอบ ติดตาม เร่งรัด ให้มีการรายงานผลการสืบสวน สอบสวน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเรื่องให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด

๖. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง ในภารกิจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และด้านกฎหมาย

๗. ตรวจสอบ กลั่นกรอง วิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๘. สรุปเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของกรมการปกครอง

๙. ติดตามผลการดำเนินการเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรม และขอพระราชทานความช่วยเหลือ

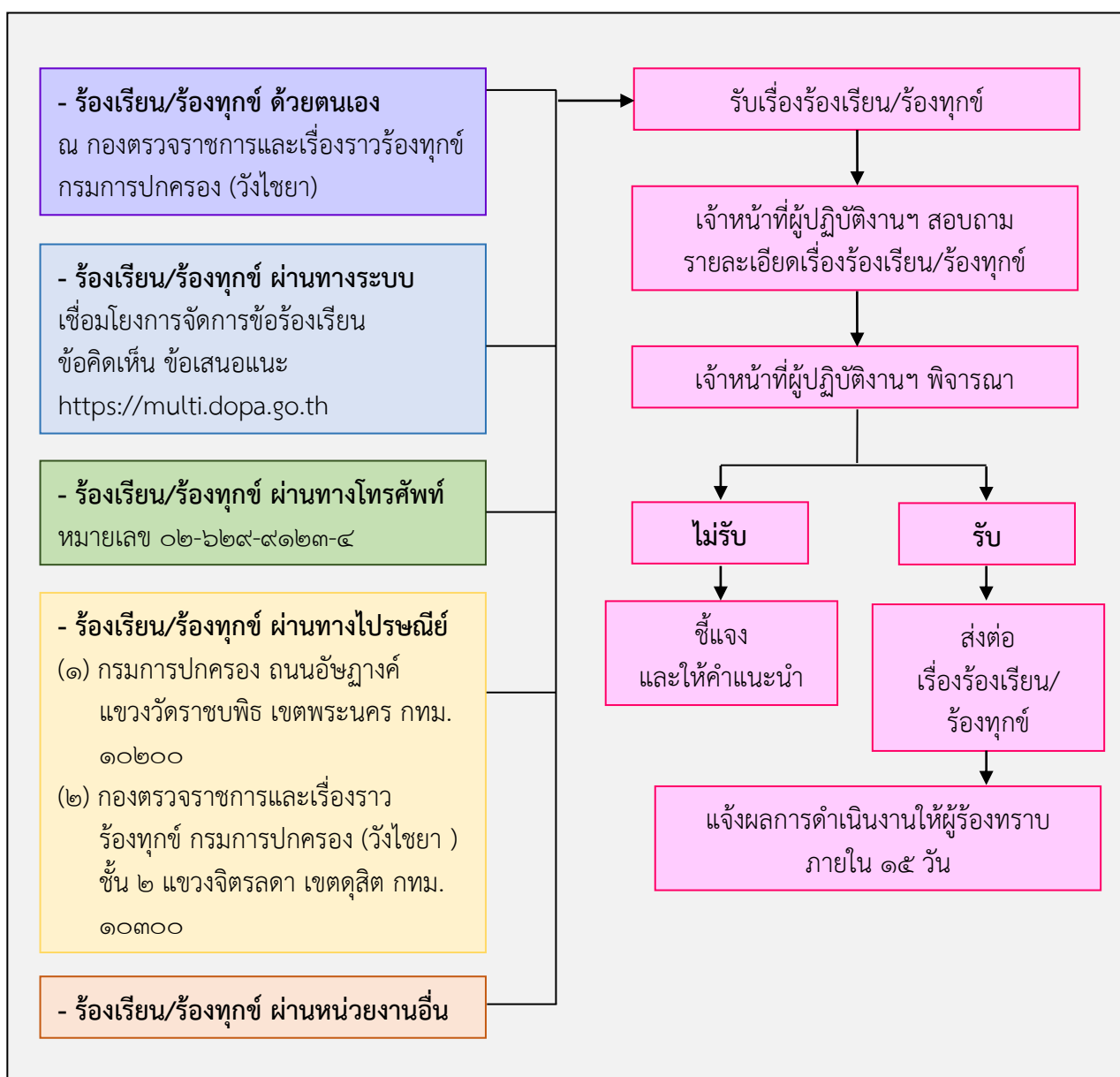
๑๐. งานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ปัจจุบัน กลุ่มงานรับเรื่องราวยุติธรรม กองตรวจราชการและเรื่องราวยุติธรรม กรมการปกครอง มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จำนวน ๕ ช่องทาง ได้แก่ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง, ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านทางระบบเชื่อมโยงการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ <https://multi.dopa.go.th>, ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒-๖๒๙-๙๑๒๓-๔, ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านทางไปรษณีย์ และร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งในการนี้ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะมีการเก็บเรื่องไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อให้ผู้ร้องได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน การจากร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังกล่าว





๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์  
กรมการปกครอง



การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง ณ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง (วังไชยา) เพื่อบริการประชาชน อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ณ กรมการปกครอง แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ การแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับภารกิจกรมการปกครอง และประสานงานส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการต่อไป รวมถึงปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

## ๒. ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ

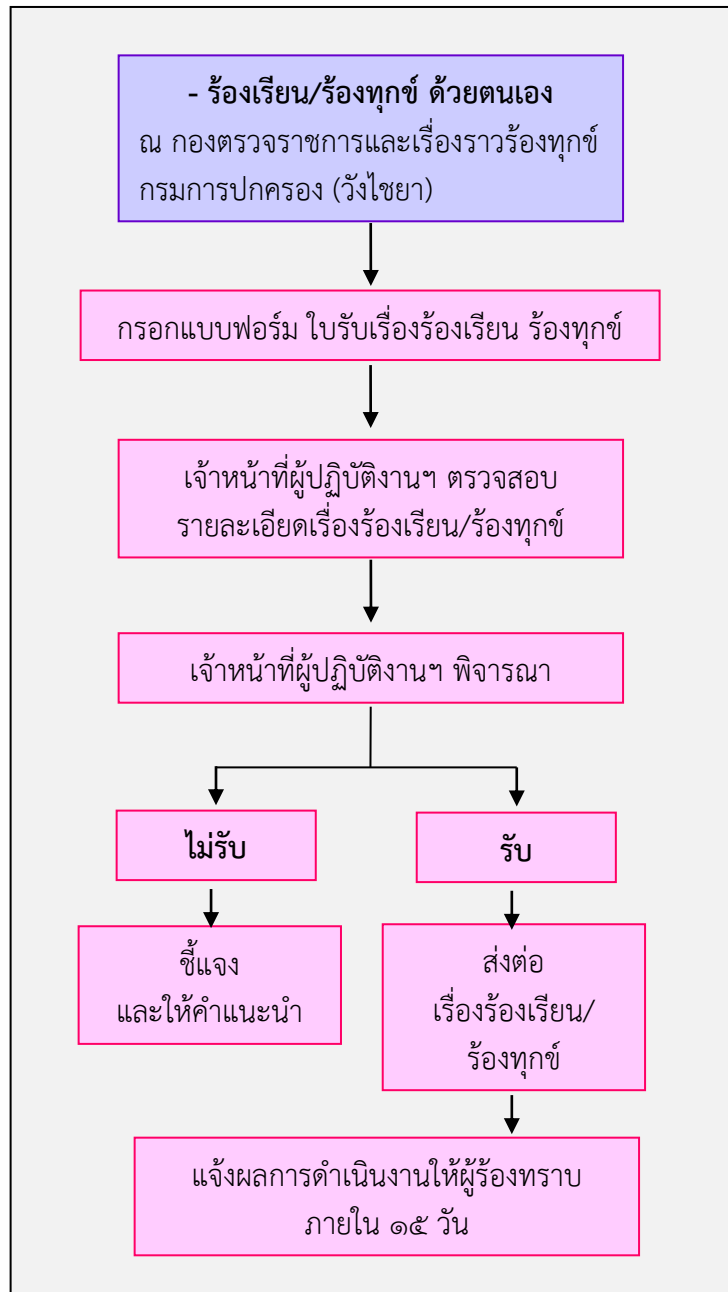
## ๒.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง

(๑) ประเภท : การร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์  
กรมการปกครอง (วังไชยา)

(๒) เอกสารประกอบ : - แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์ (ถ้ามี)

(๓) ขั้นตอน

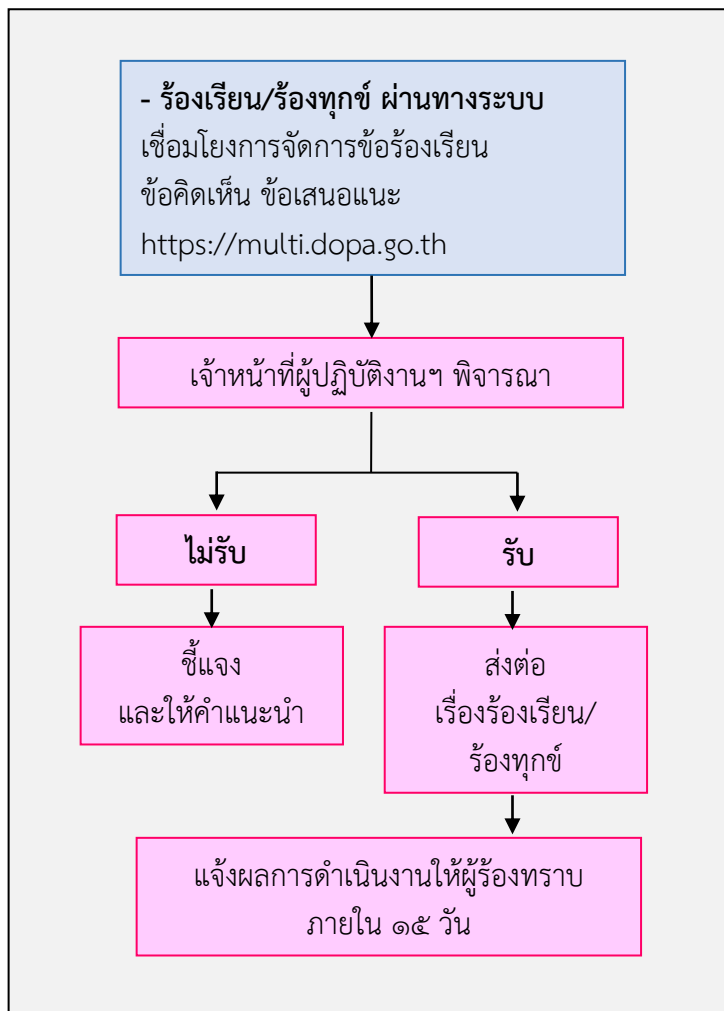


## ๒.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางระบบ

(๑) ประเภท : การร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านทางระบบเชื่อมโยงการจัดการข้อร้องเรียน  
ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ <https://multi.dopa.go.th>

(๒) เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์ (ถ้ามี)

(๓) ขั้นตอน

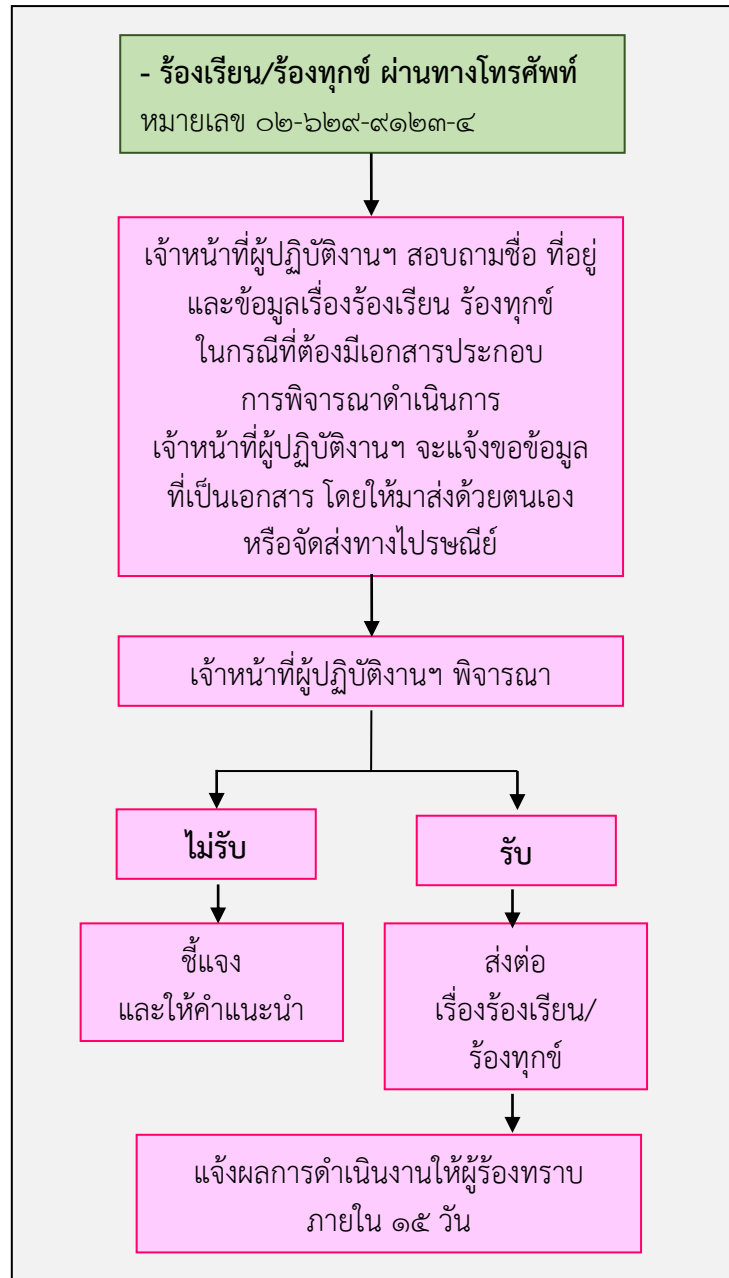


## ๒.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์

(๑) ประเภท : การร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒-๖๒๙-๙๑๒๓-๔

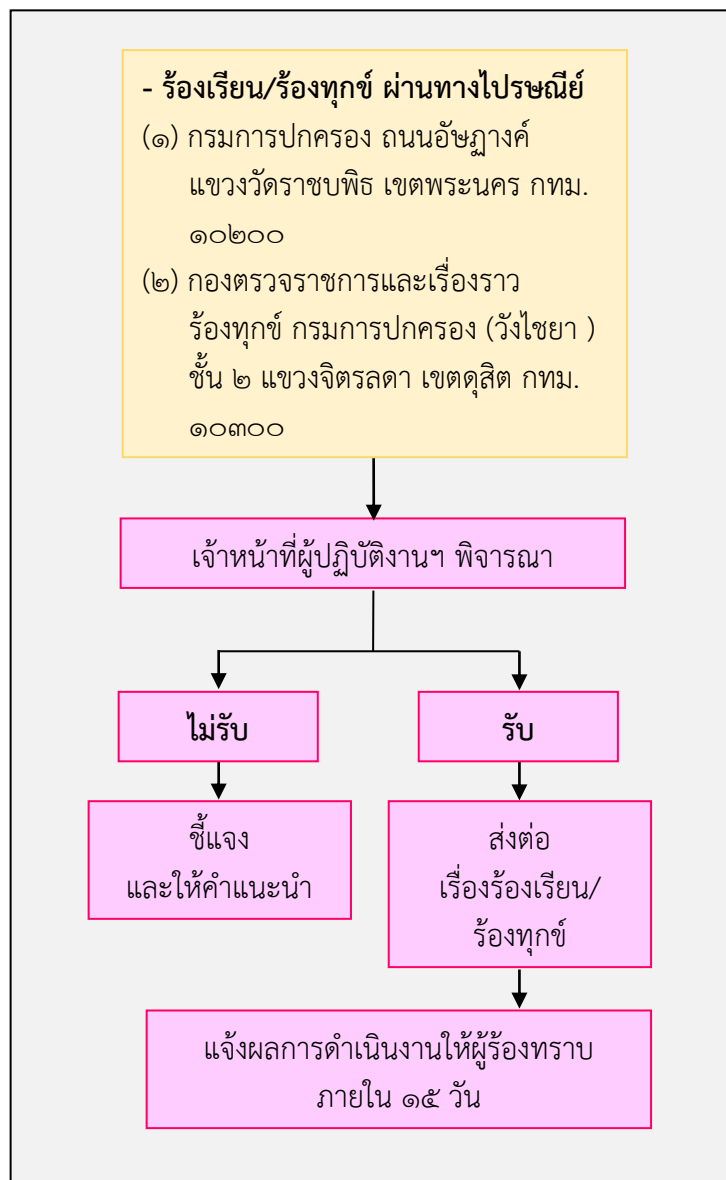
(๒) เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์ (ถ้ามี)

(๓) ขั้นตอน



## ๒.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางไปรษณีย์

- (๑) ประเภท : การร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านทางไปรษณีย์
- (๒) เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
- (๓) ขั้นตอน



หมายเหตุ : คำแนะนำในการทำหนังสือเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านทางไปรษณีย์

หนังสือส่งถึง “อธิบดีกรมการปกครอง” ให้มีรายละเอียดการร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้อง

๒. ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด ของผู้ถูกร้อง

- ระบุข้อความกล่าวหาการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

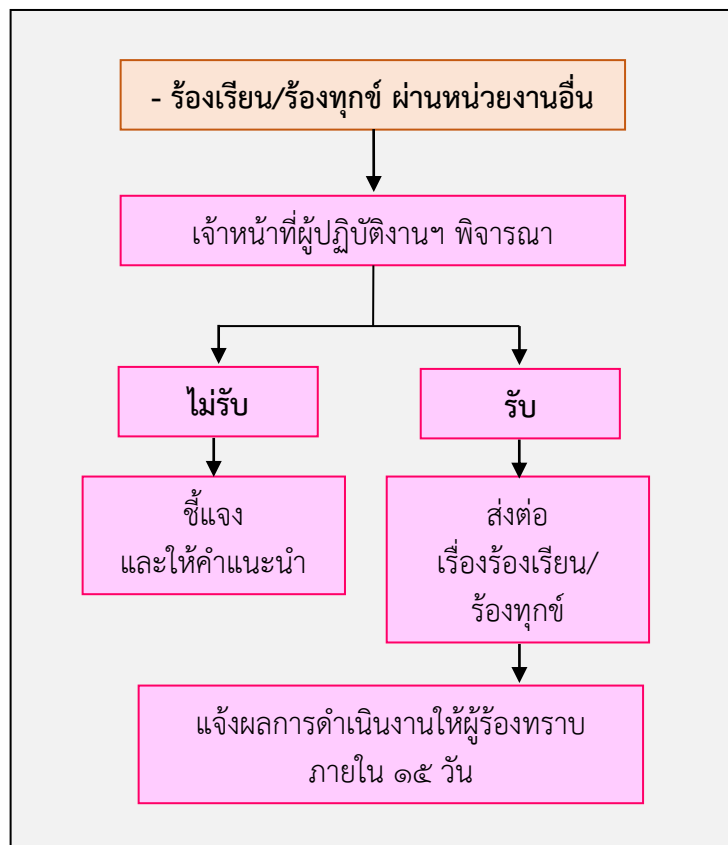
- บรรยายการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างละเอียด

- การกระทำความผิดหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมเกิดขึ้นเมื่อใด

- มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิดหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมอย่างไร

## ๒.๕ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่น

- (๑) ประเภท : ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่น  
 (๒) เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์ (ถ้ามี)  
 (๓) ขั้นตอน



๓. การตรวจสอบ/ระยะเวลาการดำเนินการข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ  
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมี  
ข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ กองตรวจราชการและเรื่องราว ร้องทุกข์ กรมการปกครอง (วังไชยา)	ทุกครั้งที่ ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๑๕ วัน	
- ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางระบบ เชื่อมโยงการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ <a href="https://multi.dopa.go.th">https://multi.dopa.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	
- ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒-๖๒๙-๙๑๒๓-๔	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	
- ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง ไปรษณีย์ (๑) กรมการปกครอง ถนนอักษะ แขวงวัดราชบพิธ เขตพระนคร กทม. ๑๐๒๐๐ (๒) กองตรวจราชการและเรื่องราว ร้องทุกข์ กรมการปกครอง (วังไชยา) ชั้น ๒ แขวงจิตรลดา เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	
- ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงาน อื่น	ทุกครั้งที่ได้รับแจ้งจาก หน่วยงานภายนอก	ภายใน ๑๕ วัน	

### การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

### การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้อง

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้อง
๒. ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ดำเนินการจัดทำบันทึกเสนอไปยังหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง เพื่อโปรดพิจารณาให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่
๓. ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม รวดเร็ว และถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอ อธิบดีกรมการปกครอง เพื่อพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

### ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ รายงานผลการดำเนินการให้กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ทราบ ภายใน ๑๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ต่อไป

### การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำเดือน
๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

### มาตรฐานงาน

๑. มีการจัดทำแนวทางในการดำเนินงานที่มีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม
๒. มีการเผยแพร่ขั้นตอนการให้บริการที่สำนักงานและเว็บไซต์
๓. มีการจัดทำแฟ้มข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน
๔. มีการจัดทำข้อมูลข่าวสารไว้บริการ
๕. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ ให้กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ พิจารณาส่งเรื่องต่อให้ผู้มีอำนาจ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว





### มาตรฐานด้านบริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสม และมีมาตรฐานในการให้บริการ ดังนี้

๑. มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ
๒. มีมิตรไมตรี
๓. มีความรู้
๔. มีความสุภาพ
๕. มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ
๖. มีความเสมอภาคในการให้บริการ
๗. มีความเหมาะสม

### แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (ภาคผนวก)

# ภาคผนวก



ใบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง

เขียนที่ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์  
ชั้น ๒ กรมการปกครอง (วังไชยา)  
แขวงจิตรลดา เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐  
วัน ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

๑. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ..... อายุ .....  
เลขประจำตัวประชาชน ..... อาชีพ ..... ที่อยู่ .....

โทรศัพท์ ..... โทรสาร ..... E-Mail .....

๒. บุคคลที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ : ชื่อ-สกุล ..... ตำแหน่ง : .....  
สังกัด : .....

๓. วันที่พบปัญหา : ...../...../.....

๔. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ : .....  
.....  
.....  
.....  
.....

๕. ท่านต้องการให้กรมการปกครอง ดำเนินการอย่างไร : .....  
.....  
.....  
.....  
.....

๖. ช่องทางในการแจ้งกลับ :  ตามที่อยู่ที่แจ้ง  เบอร์โทรศัพท์  E-Mail  โทรสาร  
 อื่น ๆ (ระบุ) .....

ขอรับรองว่า ข้าความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) .....  
(.....)

ส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ เลขทะเบียนรับ ...../..... ลงวันที่ ...../...../.....

มีเอกสารแนบหรือไม่  มี จำนวน ..... แผ่น/เล่ม  ไม่มี

ประเภทเรื่อง  ร้องเรียน ร้องทุกข์  ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง .....