คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
แก้ไขครั้งที่ ๕ (สิงหาคม ๒๕๖๖)

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ระบบติดตามประเมินผล	๖
ความรับผิดชอบ	๗
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
ระเบียบ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๑
เอกสารอ้างอิง	๑๕
การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๑๖
แบบฟอร์มที่ใช้	๑๗

	คู่มือการปฏิบัติงาน	เลขที่เอกสาร
	หน่วยงาน : กองกลาง	
	กระบวนงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ ๕

๑. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว

๒) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ได้ปฏิบัติตามขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ได้ครบถ้วนสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

๓) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ใช้เป็นแนวทางและวิธีการที่ได้กำหนดขึ้นในการแก้ไขปัญหา หรือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔) เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๕) เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสการกระทำผิด หรือข้อคิดเห็น หรือคำติชมผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

๖) เพื่อประสานความร่วมมือเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เพื่อเป็นเอกสารแสดงถึงขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงเพื่อเป็นแนวทางวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

๘) เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบขั้นตอน และกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ได้อย่างชัดเจน

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย คำจำกัดความเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายความว่า เรื่องที่ประชาชน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ จากการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์ ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์หรือกระทรวงพาณิชย์ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาตการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงพาณิชย์ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจบริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้ง มีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน พิจารณาจำแนกระดับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชยข้อคิดการสอบถามหรือขอข้อมูล ด้านการค้าการพาณิชย์ หรือที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงพาณิชย์

- เรื่องร้องเรียนระดับ ๒ เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และกองกลางสามารถแก้ไขได้ หรือเกี่ยวข้องกับกองกลาง

- เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งไม่ใช่กองกลาง

๓.๒ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายความว่า ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ เกษตรกร ผู้บริโภค เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงพาณิชย์ ที่ติดต่อมายังสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงพาณิชย์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๓.๓ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายความว่า คำร้องที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย ซึ่งส่วนประกอบของคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

๑) ชื่อ และที่อยู่ของร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทน และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปด้วย

๓.๔ ช่องทางการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายความว่า ช่องทางที่ศูนย์บริการประชาชนจัดไว้บริการประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์บริการประชาชน ประกอบด้วย ๖ ช่องทาง ดังนี้

๑) เดินทางมาด้วยตนเอง (Walk in) ติดต่อที่ Counter Service ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ (MOC Service Center : MOCSC) ชั้น ๓ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

๒) ส่งหนังสือหรือจดหมายมายัง กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ เลขที่ ๕๖๓ ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ ๑๑๐๐๐

๓) โทรศัพท์ (Call Center) ของกระทรวงพาณิชย์

- สายด่วน ๑๒๐๓
- หมายเลข ๐ ๒๕๐๗ ๗๐๐๐
- Operator ๐ ๒๕๐๗ ๘๐๐๐

๔) เว็บไซต์ (www.moc.go.th)

- ระบบ Chat Online
- กระดานถาม/ตอบ (Web board)
- ผ่าน e-mail: webmaster@moc.go.th
- MOC Complain

๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๖) อื่น ๆ ได้แก่ กล่องแสดงความคิดเห็น

๓.๕ บัตรสนเท่ห์ หมายความว่า คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการกล่าวโทษผู้อื่น โดยที่ไม่ได้ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ตามนัยมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งการที่คำร้องไม่ได้ระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ การดำเนินการอาจทำให้ผู้ถูกร้องหรือผู้เกี่ยวข้องได้รับความเสียหายจึงไม่สามารถดำเนินการตามคำร้องที่เป็นบัตรสนเท่ห์ได้ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ จะรวบรวมไว้เป็นข้อมูล หากมีการติดตามเรื่อง เพิ่มเติมรายละเอียดคำร้อง และได้ยืนยันได้ว่าตนเป็นผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง จะได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

๓.๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ (MOC Service Center : MOCSC)

๓.๗ หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น

๓.๘ ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการสำนัก/กอง หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

๓.๙ ผู้บริหาร หมายความว่า หัวหน้าส่วนราชการ ปลัดกระทรวงพาณิชย์ และรองปลัดกระทรวงพาณิชย์

๓.๑๐ การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้กับผู้ร้องเรียนภายในเวลา ๑๕ วันทำการ

๓.๑๑ การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการ ตรวจสอบ และมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อาทิ การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ แก้ไขปัญหาการประชุมเพื่อปรึกษาหารือ หรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาร่วมกันของผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่ากล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎ ระเบียบ ที่กำหนดไว้ เป็นต้น

๓.๑๒ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ

๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน อาทิ พ้นวิสัยการดำเนินการหรือขอบเขตอำนาจหน้าที่ และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนทราบ

๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง อาทิ บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานและหลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามควรแก่กรณี

๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการ หรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๓.๑๓ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีรวมเรื่องและระงับเรื่อง

๑) การรวมเรื่อง ใช้ในการณีที่มีการร้องทุกข์ซ้ำซ้อนในประเด็นเดิมหลายครั้งและได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา และเรื่องที่เคยดำเนินการระงับเรื่องแล้ว

๒) การระงับเรื่อง ใช้ในกรณีที่พิจารณาเรื่องที่ติดต่อแล้วเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

- คำร้องทุกข์ที่เป็นบัตรสนเท่ห์
- การแสดงความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน
- คำร้องขาดรายละเอียดและไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้
- คำร้องที่ไม่มีประเด็นร้องเรียนที่ชัดเจน
- คำร้องที่มีลักษณะพ้นวิสัย/ขอเผื่อได้
- คำร้องที่ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ
- คำร้องกรณีหมิ่นพระบรมเดชานุภาพหรือมีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของประเทศ

๓) การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเข้ามาผู้รับผิดชอบจะต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบเจ้าหน้าที่ CRM (Customer relationship management)

- การบันทึกข้อมูล จะต้องกรอก ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการ แก้ไข/ปรับปรุงให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลต่อไป

๔) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานกองกลาง และที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวงพาณิชย์

- เรื่องร้องเรียนระดับ ๒ อาทิ กรณีผู้ร้องเรียนโทรศัพท์ร้องเรียนเจ้าหน้าที่กองกลาง เช่น พูดจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาจัดทำหนังสือ เสนอผู้อำนวยการกองกลาง ลงนามถึงกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องของกองกลางที่ถูกร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ ผู้เกี่ยวข้องของกองกลางที่ถูกร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน หรือหนังสือจากเจ้าหน้าที่แล้วให้พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมและตามความเป็นจริง โดยดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียน หากพบว่าเป็นจริง หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไขหรือปรับปรุงเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น และเมื่อแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งผลการดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงให้ผู้อำนวยการกองกลาง ภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อพิจารณาถึงวิธีแก้ไขหรือปรับปรุง ก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่ที่จัดการเรื่องร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ พิจารณาจัดทำหนังสือเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา สั่งการให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน หรือหนังสือจากกองกลางหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องดำเนินการตอบสนองจนได้ข้อยุติ ภายใน ๑๐ วันทำการ (หากยังไม่ได้ข้อยุติภายในเวลาที่กำหนด จะต้องแจ้งกองกลาง เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการเบื้องต้นก่อน) เมื่อดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว ให้ส่งเรื่องถึงผู้อำนวยการกองกลางเพื่อพิจารณาต่อไป

- กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการต่อไป

๕) ติดตามประเมินผลการดำเนินการ

ภายหลังจากที่ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว อีก ๗ วันทำการ เจ้าหน้าที่จะติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งรัดการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดต่อไป

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งกองกลาง และหน่วยงานในสังกัด ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว จะพิจารณาว่าผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ชี้แจงครบถ้วน ทุกประเด็นที่ถูกร้องเรียนหรือไม่ หากมีข้อสงสัยหรือข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมและดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ติดต่อกลับ โดยแจ้งถึงผลการดำเนินว่าได้มีการแก้ไขไปแล้วอย่างไร และเพื่อให้ผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจ และมั่นใจได้ว่าเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและเพื่อเรียกความเชื่อมั่นให้กับผู้ร้องเรียนกลับคืนมาด้วย หากผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจและต้องการร้องเรียน อีกครั้งหนึ่ง เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องเพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปปรับปรุงใหม่ จนกว่าผู้ร้องเรียนจะพึงพอใจ และปิดเรื่องในระบบต่อไป ทั้งนี้ หากเป็นเรื่องสำคัญ กองกลางจะรายงานให้ผู้บริหารทราบด้วย (แล้วแต่กรณี)

๖) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียนระดับ ๑ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบภายใน ๑ วันทำการ อาทิ ผู้ร้องเรียนสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายรายละเอียดขั้นตอนในการดำเนินการได้ทันที หรือต้องการให้ส่งข้อมูลทาง e-mail ก็สามารถทำได้ภายใน ๑ วัน

- เรื่องร้องเรียนระดับ ๒ และ ๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและส่งผลให้กองกลางเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ภายใน ๕ วันทำการ ตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ติดต่อกลับ ต่อไป อนึ่ง หากเป็นเรื่องสำคัญ กองกลางจะรายงานให้ผู้บริหารทราบด้วย (แล้วแต่กรณี)

๗) การสรุปรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบทุกเดือน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือขอข้อมูลทั้งหมด ทั้งในภาพรวมของกระทรวงและในส่วนของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ เพื่อเก็บไว้เป็นสถิติข้อมูล เพื่อนำเสนอผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน และนำเผยแพร่ในเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวง ต่อไป

๘) ระบบติดตามประเมินผล (มีการกำหนดตัวชี้วัด และกำหนดค่าเป้าหมายที่วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน)

ภายหลังจากที่ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว ๗ วันทำการ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ จะติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งรัดการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดต่อไป เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งกองกลางและหน่วยงานในสังกัดที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและส่งผลให้กองกลาง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วันทำการ ตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ติดต่อกลับ ต่อไป

ทั้งนี้ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จะแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการกับผู้ร้องเรียนโดยตรง เมื่อได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้แจ้งกลับ กรณีศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ส่งต่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการเมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแล้วเสร็จหรือมีเหตุจำเป็นต้องดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรงพร้อมกับแจ้งมายังศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ เพื่อให้ทราบสถานะของงานตลอดจนปัญหาและอุปสรรค (ถ้ามี)

๔. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (ต้องเป็นมาตรฐานที่ได้จากการนำความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำเป็นข้อกำหนดและนำมาจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน)

๔.๑ ข้อกำหนดที่สำคัญ

ตามแนวทาง : การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ให้สามารถยุติเรื่องได้ภายในเวลาที่กำหนด

๔.๒ ตัวชี้วัดที่สำคัญ

ระดับความสำเร็จในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ

๔.๓ จุดควบคุม

๔.๓.๑ รายงานผลการบริการประชาชนผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ เสนอผู้บริหารในเดือนถัดไป

๔.๓.๒ รายงานผลการดำเนินการตอบสนองต่อการสอบถามข้อมูล/เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นจากประชาชนของกระทรวงพาณิชย์ ในเดือนถัดไป

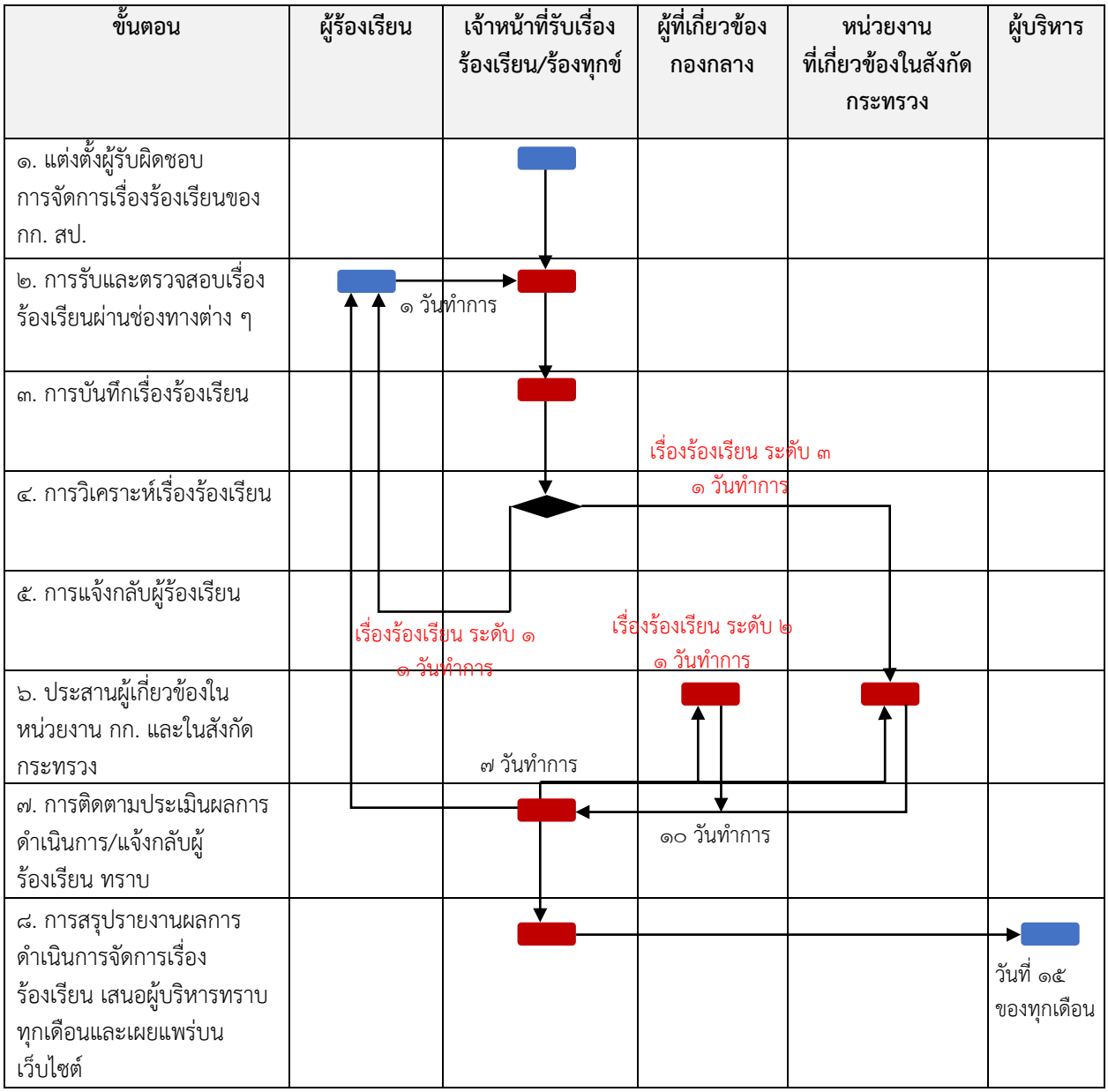
๕. ความรับผิดชอบ

กิจกรรม	เป้าหมายของกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
๑) การสั่งการ/มอบนโยบาย	พิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องการร้องเรียน	ปลัดกระทรวงพาณิชย์ หรือรองปลัดกระทรวงพาณิชย์
๒) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ	ผู้อำนวยการกองกลาง
๓) การตรวจสอบ/ติดตามผล	การตรวจสอบ/ติดตามผลการแก้ไขปัญหา	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร
๔) การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	ประสานดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

	คู่มือการปฏิบัติงาน	เลขที่เอกสาร
	หน่วยงาน : กองกลาง	
	กระบวนงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ ๕

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ผังกระบวนการ (เขียน Work flow)



อธิบายสัญลักษณ์ เริ่มต้น/สิ้นสุด ดำเนินการ พิจารณา

หมายเหตุ : ระดับ ๑ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือขอข้อมูล

ระดับ ๒ เรื่องร้องเรียนที่กองกลางสามารถแก้ไขได้โดยตรงหรือเกี่ยวข้องกับกองกลาง

ระดับ ๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์

๖.๒ บรรยายแต่ละขั้นตอนของ Work flow

ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
ผู้อำนวยการกองกลาง	แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองกลาง	-	คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ที่ ๒๑๐/๒๕๖๐ เรื่อง กำหนดการแบ่งส่วนราชการและหน้าที่ความรับผิดชอบ (ฉบับที่ ๔)
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	รับ และตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ	-	หนังสือ/เอกสาร/บันทึกเรื่องร้องเรียน
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	การบันทึกข้อมูลของเรื่องร้องเรียน	-	ระบบ
- ผู้อำนวยการกองกลาง - หัวหน้ากลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน)	- ผู้อำนวยการกองกลาง - หัวหน้ากลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร	หนังสือ/เอกสารเรื่องร้องเรียน
- หัวหน้ากลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	การประสานแจ้งผู้ร้องเรียน	-	ลงบันทึกในระบบ
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	การประสานผู้เกี่ยวข้องของหน่วยงานในสังกัด	- เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน	-
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	การติดตาม ประเมินผลการดำเนินการ/แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	บันทึกติดตาม / เร่งรัด
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	สรุปรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ (รายเดือน)	- ผู้อำนวยการกองกลาง - หัวหน้ากลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร	บันทึกสรุปรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร

๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ที่ ๒๑๐/๒๕๖๐ เรื่อง กำหนดการแบ่งส่วนราชการและหน้าที่ความรับผิดชอบ (ฉบับที่ ๔)

๒) การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องดำเนินการรับเรื่อง และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบทุกช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับและส่งต่อ	ระยะเวลาดำเนินการตอบสนองของกองกลางและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
เดินทางมาด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่รับเรื่อร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่รับเรื่อร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บไซต์ (www.moc.go.th) - ระบบ Chat Online - กระดานถาม – ตอบ (webboard) - ผ่าน e-mail (webmaster@moc.go.th) - Chat Bot	ทุกวัน (เช้า ก่อนเที่ยง บ่าย และก่อนเลิกงาน) ยกเว้น ระบบ Chat Online จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำตอบตลอดเวลาราชการ	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
GCC ๑๑๑๑	ทุกครั้งที่รับเรื่อร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ตู้รับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกครั้งที่รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

	คู่มือการปฏิบัติงาน	เลขที่เอกสาร
	หน่วยงาน : กองกลาง	
	กระบวนงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ ๕

๗. ระเบียบ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ (Call Center) ของกระทรวงพาณิชย์ สายด่วน ๑๒๐๓/ หมายเลข ๐ ๒๕๐๗ ๗๐๐๐ /Operator ๐ ๒๕๐๗ ๘๐๐๐

คำอธิบายผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ (Call Center)

๑. ประชาชนโทรศัพท์ติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน

๒. เจ้าหน้าที่ Call Center จะรับสายทันทีและกล่าวทักทายประชาชน

๓. เมื่อประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ Call Center รับเรื่องและบันทึกในระบบ โดยกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ในระบบให้ครบถ้วน อาทิ ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ของประชาชนผู้ร้องเรียนและพิจารณาว่าเรื่องนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด โดยแบ่งออกได้ ๒ กรณี คือ การปฏิบัติงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน และการร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงพาณิชย์

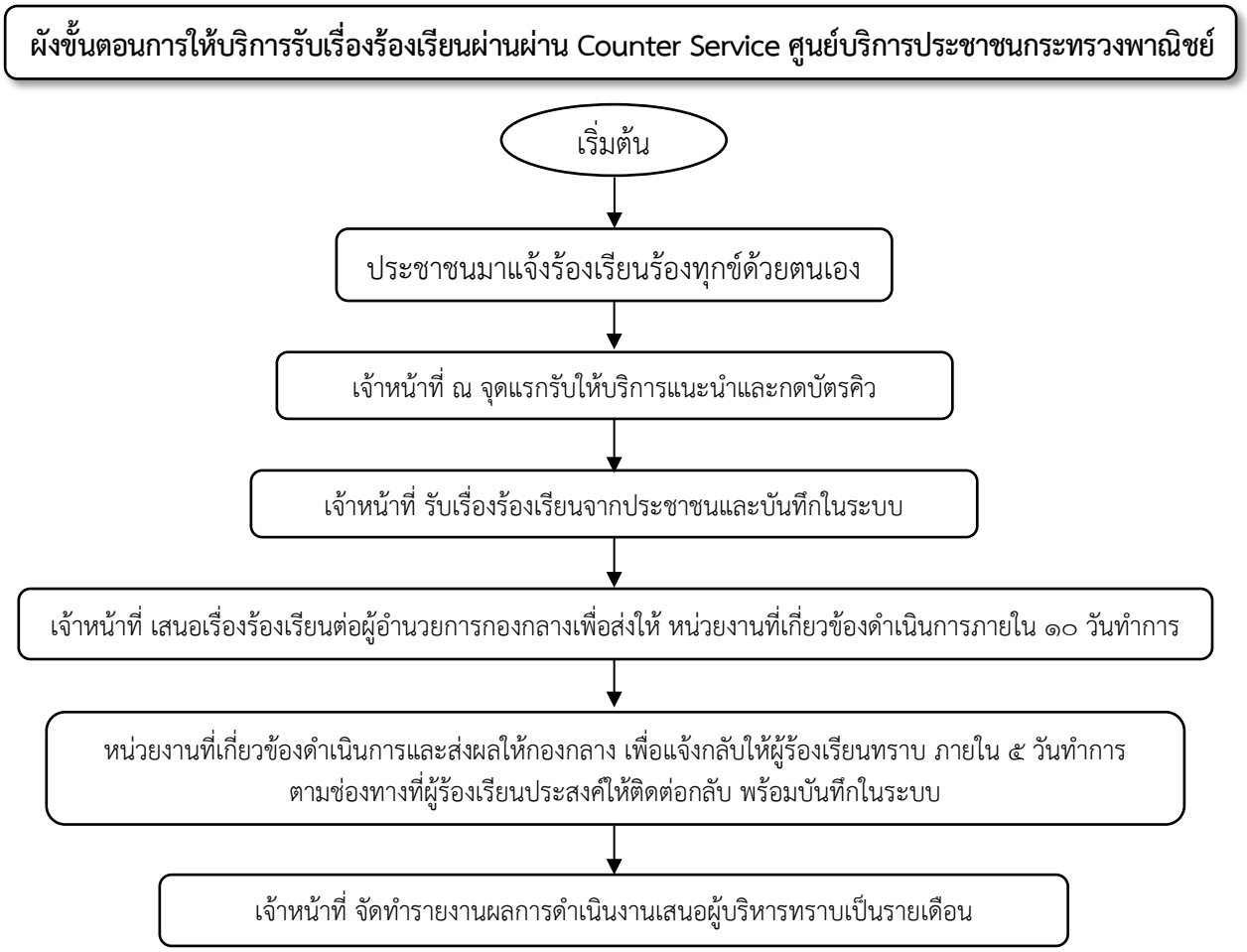
๔. เจ้าหน้าที่ Call Center นำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการกองกลาง เพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายใน ๑๐ วัน

๕. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและส่งผลให้กองกลาง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ ตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ติดต่อกลับ พร้อมบันทึกในระบบเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบ เป็นรายเดือน

หมายเหตุ : หากเป็นเรื่องสำคัญหรือร้ายแรงจะเสนอผู้บริหารทราบ/พิจารณาก่อนดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

๗.๒ การรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Counter Service ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์



คำอธิบายผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Counter Service ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์

๑. เมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ณ จุดให้บริการ เจ้าหน้าที่ ณ จุดแรกรับให้การต้อนรับ

๒. เจ้าหน้าที่ ณ จุดแรกรับให้บริการแนะนำ และกดบัตรคิวเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

๓. เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง จะบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ โดยกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ในระบบให้ครบถ้วน อาทิ ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ของประชาชนผู้ร้องเรียน เป็นต้น และพิจารณาว่าเรื่องนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด โดยแบ่งออกได้ ๒ กรณี คือ การปฏิบัติงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน และการร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงพาณิชย์

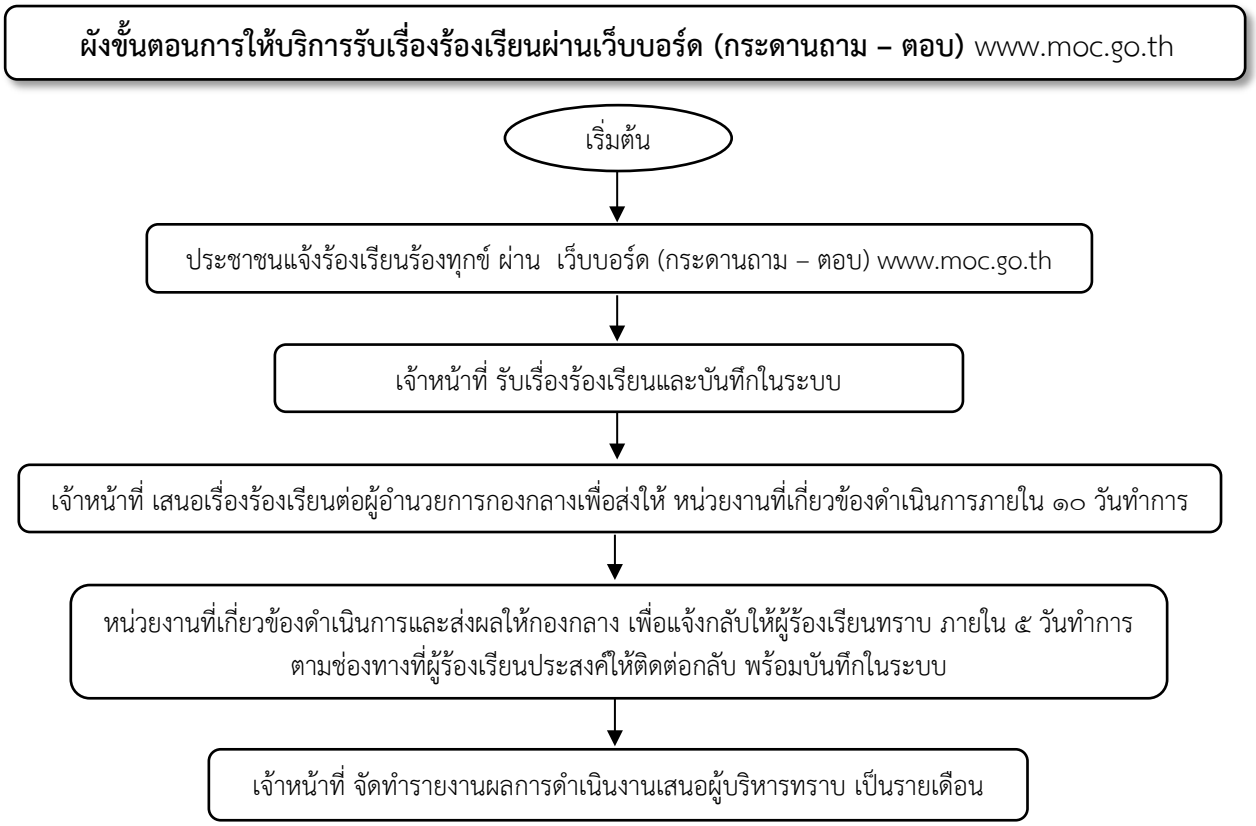
๔. เจ้าหน้าที่ Counter Service นำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการกองกลาง เพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายใน ๑๐ วัน

๕. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและส่งผลให้กองกลาง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ ตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ติดต่อกลับ พร้อมบันทึกในระบบเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบ เป็นรายเดือน

หมายเหตุ : หากเป็นเรื่องสำคัญหรือร้ายแรงจะเสนอผู้บริหารทราบ/พิจารณาก่อนดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

๗.๓ การรับเรื่องร้องเรียนผ่าน เว็บบอร์ด (กระดานถาม – ตอบ) www.moc.go.th



คำอธิบายผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บบอร์ด (กระดานถาม-ตอบ) ศูนย์บริการประชาชน

๑. เมื่อประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บบอร์ด (กระดานถาม-ตอบ www.moc.go.th) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียน

๒. เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง จะบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ โดยกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ในระบบให้ครบถ้วน อาทิ ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ของประชาชนผู้ร้องเรียน เป็นต้น และพิจารณาว่าเรื่องนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด โดยแบ่งออกได้ ๒ กรณี คือ การปฏิบัติงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน และ การร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงพาณิชย์

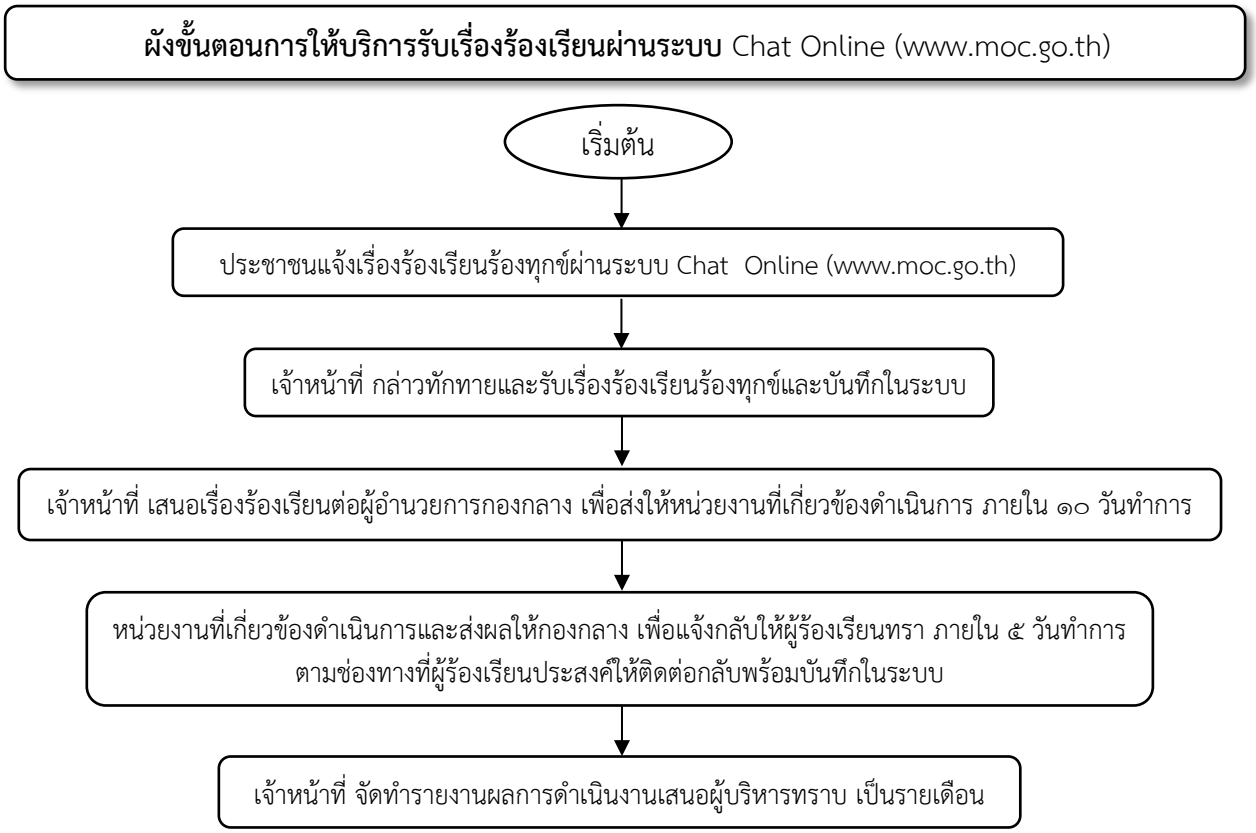
๓. เจ้าหน้าที่นำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการกองกลาง เพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน ๑๐ วัน

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและส่งผลให้กองกลาง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ ตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ติดต่อกลับ พร้อมบันทึกในระบบเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบ เป็นรายเดือน

หมายเหตุ : หากเป็นเรื่องสำคัญหรือร้ายแรงจะเสนอผู้บริหารทราบ/พิจารณาก่อนดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

๗.๔ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Chat Online (www.moc.go.th)



คำอธิบายผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Chat Online

๑. เมื่อมีผู้รับบริการทักทายเข้ามาเพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ห้องสนทนา สัญญาณระบบจะดังขึ้น

๒. เจ้าหน้าที่ Chat Online จะกล่าวทักทายที่ห้องสนทนาทันที (ภายใน ๑๕ นาที)

๓. เมื่อประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ Chat Online รับเรื่องและบันทึกในระบบ โดยกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ในระบบให้ครบถ้วน อาทิ ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ของประชาชนผู้ร้องเรียน เป็นต้น และพิจารณาว่าเรื่องนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด โดยแบ่งออกได้ ๒ กรณี คือ การปฏิบัติงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน และการร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงพาณิชย์

๔. เจ้าหน้าที่ Chat Online นำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการกองกลาง เพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายใน ๑๐ วัน

๕. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและส่งผลให้กองกลาง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ ตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ติดต่อกลับ พร้อมบันทึกในระบบเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. เจ้าหน้าที่ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบ เป็นรายเดือน

หมายเหตุ : หากเป็นเรื่องสำคัญหรือร้ายแรง จะเสนอผู้บริหารทราบ/พิจารณาก่อนดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

๘. เอกสารอ้างอิง

การจัดการข้อร้องเรียนของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์จำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบ ดังนี้

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) บัญญัติว่า *"บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว"*

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ บัญญัติว่า

"เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้ง การดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้"

มาตรา ๔๑ บัญญัติว่า

"ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีแจ้งผ่านระบบทางเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น"

มาตรา ๔๒ บัญญัติว่า

"เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้า ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสนอแนะ ทราบภายในสิบห้าวัน..."

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ กำหนดว่า

"ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้"

๙. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร (ระบุการเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นโดยกำหนดชื่อเอกสาร สถานที่เก็บ และผู้มีสิทธิ์เข้าถึงเอกสาร)

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ
๑. รายงานผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์	ตู้เอกสาร (ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงพาณิชย์)	นางสาวจารุวรรณ รุ่งสอาด เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	แฟ้มเอกสาร
๒. สรุปผลการดำเนินการตอบสนองเรื่องร้องเรียน/การสอบถามข้อมูล (ภาพรวม พณ.)	ตู้เอกสาร (กองกลาง สป.)	นางสาวมาลินี เชยเอี่ยม เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	แฟ้มเอกสาร
๓. สรุปผลการดำเนินการตอบสนองเรื่องร้องเรียน/การสอบถามข้อมูล (สปน. ผ่านระบบ GCC๑๑๑๑)	ตู้เอกสาร (กองกลาง สป.)	นางสาวมาลินี เชยเอี่ยม เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	แฟ้มเอกสาร

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ (MOC Service Center : MOCSC)
ชั้น ๓ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี สายด่วน ๑๒๐๓

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

วันที่...../...../.....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

☐ ไม่ประสงค์เปิดเผยชื่อ – สกุล ☐ สามารถเปิดเผยชื่อ - สกุลได้

เลขที่บัตรประชาชน ☐-☐☐☐☐-☐☐☐☐☐-☐☐-☐

ชื่อ - นามสกุล .....

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๓๐ ปี ☐ ๓๑ - ๔๐ ปี
☐ ๔๑ - ๕๐ ปี ☐ ๕๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผลดำเนินการ เลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

e-mail: .....

อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ รัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัท ☐ อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกร
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

๒. ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

☐ บุคคลธรรมดา (ชื่อ - นามสกุล).....
☐ กรม (ระบุ).....
☐ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (ระบุ : กอง/สำนัก/ศูนย์).....
☐ อื่น ๆ (ระบุ) .....

๓. ช่องทางร้องเรียน

☐ Call Center (สายด่วน ๑๒๐๓) ☐ Chat Online
☐ Counter Service (Walk in) ☐ GCC ๑๑๑๑
☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ Web board
☐ Webmaster ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

รายละเอียด...

๔. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

๕. สำหรับเจ้าหน้าที่

☐ แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ

☐ แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องดำเนินการ

☐ แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก.....

.....

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่อง

(.....)

กองกลาง สป.

๕๖๓ ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐
Call center ๑๒๐๓ (๐๒-๕๐๗-๗๐๐๐, ๐๒-๕๐๗-๘๐๐๐) โทรสาร : ๐๒-๕๔๗-๕๒๑๐ E-mail : webmaster@moc.go.th

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ (MOC Service Center : MOCSC)
ชั้น ๓ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี สายด่วน ๑๒๐๓

แบบฟอร์มตอบเรื่องร้องเรียน

วันที่...../...../.....

เรื่อง .....

เรียน .....

อ้างถึง .....

.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

563 ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

Call center 1203 (02-507-7000, 02-507-8000) โทรสาร : 02-547-5210 E-mail : webmaster@moc.go.th