

ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย พ.ศ. ๒๕๖๔

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการ ภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับนับถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

"สำนักงาน" หมายความว่า สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

"ผู้อำนวยการ" หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

"พนักงาน" หมายความว่า พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานและให้หมายความรวมถึงผู้อำนวยการด้วย

"ผู้รับบริการ" หมายความว่า บุคคลภายนอกซึ่งติดต่อประสานงานหรือได้รับบริการจากสำนักงาน

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ซึ่งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงานหรือข้อร้องเรียนในปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน

"ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ" หมายความว่า ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ซึ่งมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของพนักงาน

"คำชมเชย" หมายความว่า คำชมเชยของผู้รับบริการ ซึ่งมีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของพนักงาน

ข้อ ๔ ให้มี "หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน" เพื่อทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของพนักงาน

ให้พนักงานของฝ่ายอำนวยการและทรัพยากรบุคคล ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานกำกับการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือมติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่พนักงานประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้รับบริการซึ่งประสงค์แจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยสามารถขอรับแบบฟอร์มได้ที่หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หรือดาวน์โหลดที่เว็บไซต์ของสำนักงาน และแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และคำชมเชยพร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) ด้วยตนเอง ณ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

(๒) ไปรษณีย์ ส่งถึง "หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ อาคารเดอะ โนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) ชั้น ๒๑ เลขที่ ๓๓/๔ ถนนพระราม ๙ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๑๐"

(๓) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานกำหนดหรือเว็บไซต์สำนักงาน

กรณีการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ตาม (๑) ซึ่งผู้รับบริการจัดทำเป็นหนังสือ ให้พนักงานประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย ในแบบฟอร์มแล้วแต่กรณี

ข้อ ๖ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน มีดังต่อไปนี้

(๑) กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของพนักงานหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(ก) การรับแจ้งและการบันทึกข้อร้องเรียนตามข้อ ๕ ให้พนักงานประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เว้นแต่ได้รับแจ้งนอกเวลาทำการของสำนักงาน ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จในวันทำการถัดไป

กรณีผู้รับเรื่องร้องเรียนมิใช่พนักงานประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้นั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวแก่พนักงานประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนทันที เพื่อดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(ข) ให้พนักงานประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน สรุปข้อร้องเรียน และเสนอไปยังผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนหากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

(ค) ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ทั้งนี้ ให้สั่งการภายใน ๔ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาเห็นว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ให้สั่งการให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

กรณีผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการเห็นสมควรแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่มีการร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดังกล่าวดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่ง หรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ หากคณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ผู้อำนวยการหรือผู้สั่งแต่งตั้งอาจอนุญาตให้ขยายระยะเวลาได้ โดยให้พิจารณาข้อเท็จจริงและเหตุผลการขอขยายระยะเวลาประกอบด้วย

(ง) ให้พนักงานประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง รวมถึงข้อมูลผู้ประสานงาน ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ

พิจารณาสั่งการ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

(จ) เมื่อจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการ หรือการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้วเสร็จ ให้พนักงานประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

(๒) กรณีข้อร้องเรียนไม่เกี่ยวข้องกับกาปฏิบัติงานหรือการให้บริการของพนักงานหรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการจัดการ ดังนี้

(ก) การรับแจ้ง การบันทึก และการเสนอข้อร้องเรียนให้ดำเนินการตาม (๑) (ก) และ (ข)

โดยอนุโลม

(ข) ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้สั่งการภายใน ๔ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

(ค) ให้พนักงานประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ

ข้อ ๗ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

(๑) กรณีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของพนักงานหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการจัดการ ดังนี้

(ก) การรับแจ้ง และการบันทึกข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตามข้อ ๕ ให้พนักงานประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เว้นแต่ได้รับแจ้งนอกเวลาทำการของสำนักงาน ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จในวันทำการถัดไป

(ข) ให้พนักงานประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเสนอไปยังผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

(ค) ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ ให้สั่งการภายใน ๔ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาเห็นว่าข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ให้สั่งการให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

(ง) ให้พนักงานประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการตามข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบเพื่อดำเนินการตามที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสั่งการ ภายใน ๓ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสั่งการ

(จ) ให้พนักงานประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้ผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะแล้วเสร็จ

(๒) กรณีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ พนักงานหรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(ก) การรับแจ้ง การบันทึก และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ให้ดำเนินการตาม (๑) (ก) และ (ข) โดยอนุโลม

(ข) ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้สั่งการภายใน ๔ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

(ค) ให้พนักงานประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ

ข้อ ๘ กระบวนการจัดการคำขมေး มีดังต่อไปนี้

(๑) กรณีคำขมေးเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของพนักงานหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการในข้อ ๗ (๑) (ก) (ข) (ค) (ง) และ (จ) มาใช้บังคับโดยอนุโลม และให้ประชาสัมพันธ์คำขมေးให้ทราบโดยทั่วกัน

(๒) กรณีคำขมေးไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของพนักงานหรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการในข้อ ๗ (๒) (ก) (ข) และ (ค) มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๙ การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามประกาศนี้ หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะต้องกำหนดให้เป็นชั้นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

ข้อ ๑๐ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้ และให้มีอำนาจตีความ พิจารณาชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ โดยให้ถือเป็นที่สุด

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ชยัน: มิตรพันธ์

(นายชยัน มิตรพันธ์)

ผู้อำนวยการ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์