



Digital Government Development Agency

แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการและการดำเนินงานของสำนักงานมากขึ้น สำนักงานจึงได้กำหนดให้มีแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีมาตรฐาน สามารถนำมาใช้ครอบคลุมภายในส่วนงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

๑.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียน และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๑.๓ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

๒. คำจำกัดความ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๓. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ติดต่อด้วยตนเองที่ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ชั้น ๑๗ เลขที่ ๑๐๘ ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๓.๒ จัดหมายส่งทางไปรษณีย์หรือเอกสารร้องเรียน จ่าหน้าซองถึง “ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ชั้น ๑๗ เลขที่ ๑๐๘ ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐”

๓.๓ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๐๐

๓.๔ โทรสารหมายเลข ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๑๒

๓.๕ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail address) : complaint@dga.or.th

๓.๖ เว็บไซต์ <https://www.dga.or.th/th/contact/>

← → ↺ | dga.or.th/th/contact | ๑ | ☆ | ≡ | ✎ | 🔔 | ⋮

รู้จักเรา บริการ กิจกรรม ข่าวด่วนเผยแพร่ ร่วมงานกับเรา ติดต่อจัดจ้าง | ใส่คำค้นหา | 🔍

หน้าแรก > รายละเอียดการติดต่อ

ติดต่อเรา

รายละเอียดการติดต่อ

แผนที่

DGA สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (aws)
Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA)

ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ 108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ (+66) 0 2612 6000 | โทรสาร (+66) 0 2612 6011 | (+66) 0 2612 6012
Contact Center (+66) 0 2612 6060
เวลาทำการ 8:30 - 17:30 น.

อีเมล contact@dga.or.th

แจ้งเรื่องร้องเรียน ๒

เรื่องเรียนเจ้าหน้าที่

เรื่องที่ต้องการติดต่อ *

อีเมล *

ชื่อ - นามสกุล *

เบอร์โทรศัพท์ *

รายละเอียดการติดต่อ *

รหัสความปลอดภัย *

12 TX | ขอสหัสใหม่ | **Submit**

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน

๔.๒ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อผู้ถูกร้องเรียน

(๓) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม

(๔) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงานที่ขัดแย้งพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

(๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๖) ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือสำนักงาน

๔.๔ เมื่อมีการร้องเรียนแล้ว ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือสำนักงานให้เกิดความเสียหาย

๔.๕ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๔.๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔.๖ เรื่องร้องเรียนต้องไม่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๔.๒ จึงจะรับไว้ พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

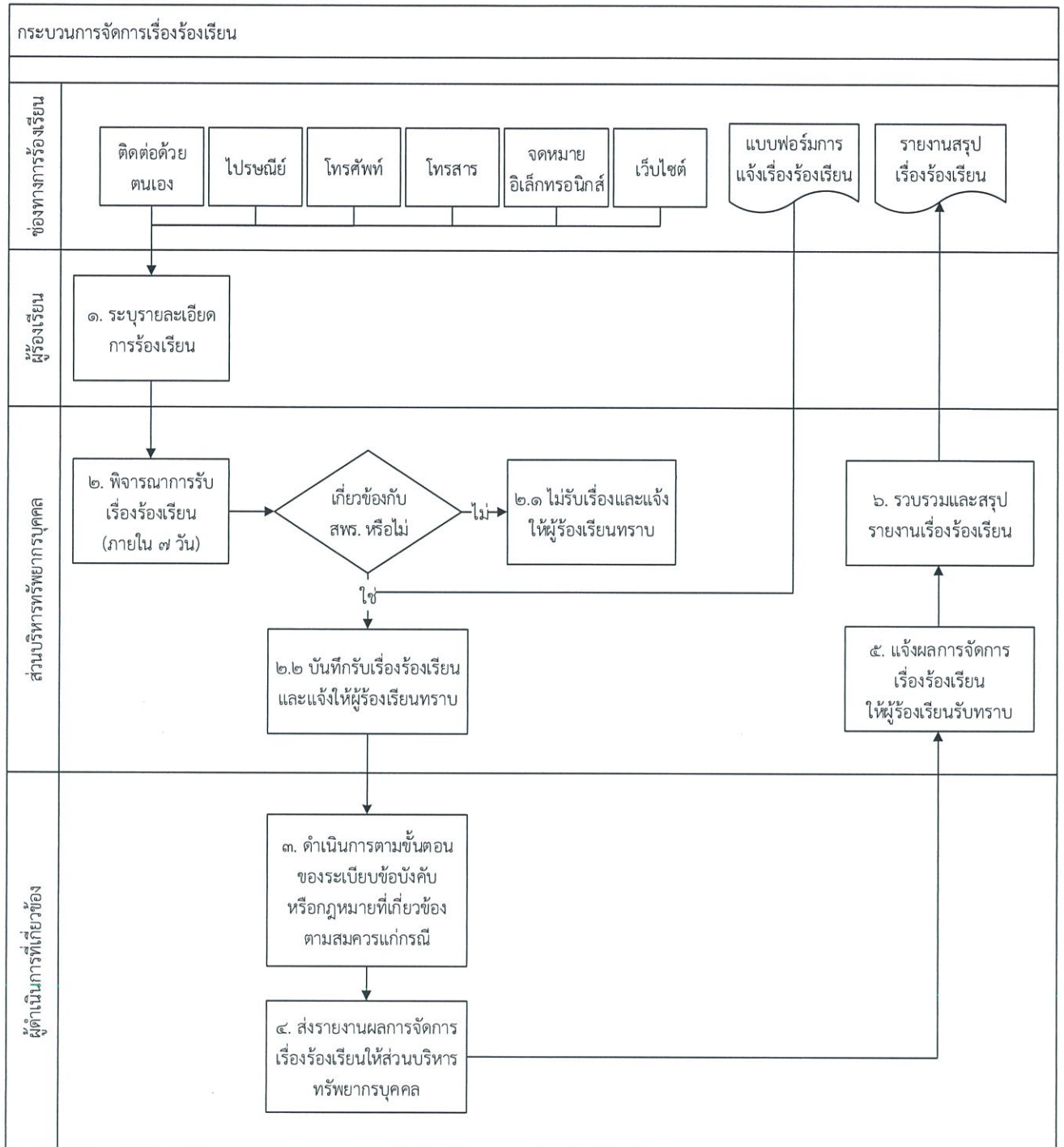
(๔) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(๕) เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

(๖) เรื่องร้องเรียนที่ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของสำนักงานว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน		
ลำดับ (No.)	กิจกรรม (Activities)	คำอธิบาย (Descriptions)
๑	ระบุนายละเอียดการร้องเรียน	เมื่อผู้ร้องเรียนพบเห็นการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤตินั้นไม่เหมาะสม สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ ได้แก่ • ติดต่อด้วยตนเองที่ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ชั้น ๑๗ เลขที่ ๑๐๘ ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐ • จดหมายส่งทางไปรษณีย์หรือเอกสารร้องเรียน จำหน่ายของถึง “ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ชั้น ๑๗ เลขที่ ๑๐๘ ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐” • โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๐๐ • โทรสารหมายเลข ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๑๒ • จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail address) : complaint@dga.or.th • เว็บไซต์ https://www.dga.or.th/th/contact/
๒	พิจารณาการรับเรื่องร้องเรียน (ภายใน ๗ วัน)	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับ สพร. หรือไม่ ๒.๑ ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับ สพร. ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลจะไม่รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ เช่น ผู้ถูกร้องเรียนไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานของ สพร. หรือเรื่องที่ร้องเรียนเป็นเรื่องส่วนตัว/เรื่องภายในครอบครัว ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ สพร. ๒.๒ ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับ สพร. ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลจะบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนตามเอกสารแนบท้าย โดยการกรอกแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนควรถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อและสังกัดหน่วยงานของผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน หากต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้และจะต้องรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัดและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๓	ดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามสมควรแก่กรณี	ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้อง จะดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนของระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามสมควรแก่กรณีนั้น เช่น ดำเนินการทางวินัย ดำเนินคดีอาญา หรือความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน		
ลำดับ (No.)	กิจกรรม (Activities)	คำอธิบาย (Descriptions)
๔	ส่งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	เมื่อได้มีการจัดการเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องจะส่งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลรับทราบเพื่อดำเนินการต่อไป
๕	แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการแจ้งข้อมูลผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ
๖	รวบรวมและสรุปรายงานเรื่องร้องเรียน	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล รวบรวมและสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือนเฉพาะเดือนที่มีการร้องเรียนและรายงานต่อผู้อำนวยการเพื่อทราบต่อไป

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

อาชีพ.....ที่อยู่.....

.....โทรศัพท์.....

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/สังกัด).....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง/ผู้บันทึก

(.....)

ตำแหน่ง.....

*หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ และจะต้องรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด