



ระเบียบสำนักข่าวกรองแห่งชาติ
ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๕๖

โดยที่สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักข่าวกรองแห่งชาติให้เป็นมาตรฐานและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันหนึ่งของการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สำนักข่าวกรองแห่งชาติเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักข่าวกรองแห่งชาติว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๖”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวัน ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล ที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักข่าวกรองแห่งชาติตามระเบียบนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

“หน่วยงานภายใน” หมายความว่า หน่วยงานระดับสำนัก กอง หรือเทียบเท่า สังกัดสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๑

“ศปท.สชช.” หมายความว่า ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตสำนักข่าวกรองแห่งชาติ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สำนักข่าวกรองแห่งชาติ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนตามระเบียบนี้

ส่วนที่ ๑

การเสนอข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ หรือจำเป็นต้องให้สำนักข่าวกรองแห่งชาติ ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๖ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

ข้อ ๗ ข้อร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่อง ที่ร้องเรียน และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะตาม ข้อ ๖

ข้อร้องเรียนใด มีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ ให้ คำแนะนำแก่ผู้ร้อง เรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้อง เรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะ เป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

ข้อ ๘ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำ ข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ ด้วยวาจา ทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ตก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้อง เรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจาก นั้นให้บันทึกการร้อง เรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตาม ข้อ ๗ และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อม กับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน และให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับ ข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต ให้ผู้ร้อง เรียน ลงลายมือชื่อในโอกาสแรก ที่จะทำให้ทำได้

ข้อ ๙ การเสนอข้อร้องเรียน ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนอำนวยการและประชาสัมพันธ์สำนักอำนวยการ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์มาที่ ตู้ ปณ ๙ ถนนราชดำเนินนอก แขวงจตุรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

(๓) ส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มาที่ complain@nia.mail.go.th

ส่วนที่ ๒

การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๐ ให้เจ้าหน้าที่ออกไปรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมี ข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับข้อร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่สำนักข่าวกรองแห่งชาติได้รับ ข้อร้องเรียนที่เสนอมาตาม ข้อ ๙ (๒) หรือ (๓) หรือ จากส่วนราชการอื่น ให้สำนักข่าวกรองแห่งชาติตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้อง เรียนหรือกระทำในรูปของ จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ภายในสัปดาห์ทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ส่วนที่ ๓

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๒ ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อสำนักข่าวกรองแห่งชาติตามข้อ ๙ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนข้อ ร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้นถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอ ข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อหัวหน้า ศปท.สขช. เพื่อดำเนินการต่อไป


ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไข ภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็น ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายใน ระยะเวลาที่กำหนดให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อหัวหน้า ศปท.สชช. เพื่อดำเนินการต่อไปและแจ้ง ให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

ส่วนที่ ๔

ขั้นตอนและแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๓ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอข้อร้องเรียน การรับข้อร้องเรียน และการดำเนินการพิจารณา ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้กำหนดในระเบียบนี้ ให้ถือปฏิบัติตาม ขั้นตอน แผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน แนบท้ายระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖



(นายสุวพันธุ์ ตันยุวรรธนะ)
ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ

๕
ขั้นตอนและแผนผัง
การปฏิบัติงาน
การจัดการซื้อร่องเรียน
ของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ (สขช.) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สอดคล้องกับเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองคุณธรรม และ จริยธรรม

คำจำกัดความ









ข้อร้องเรียน	= ให้ความหมายรวมถึง ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายัง สขช. ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ร้องเรียนให้ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ
หน่วยงาน	= สำนักข่าวกรองแห่งชาติ
หน่วยงานภายใน	= สำนัก/ กอง/ กลุ่มขึ้นตรง/ หน่วยงานเทียบเท่า ที่เกี่ยวข้องกับการ

ดำเนินการ

	แก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ
ศปท.สขช.	= ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักข่าวกรองแห่งชาติ
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	= ผู้บริหาร/ ผู้อำนวยการสำนัก/ ผู้อำนวยการกอง/ ผู้อำนวยการกลุ่มขึ้นตรง/ คณะกรรมการหรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ
หน่วยงานภายนอก	= หน่วยงานหรือองค์กรนอกสำนักข่าวกรองแห่งชาติ
ระดับข้อร้องเรียน	= จำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้เอง
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย / สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานภายใน	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน ภายใน แต่เพียงหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูลทั่วไป - ชมเชยเจ้าหน้าที่	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในสำนักข่าวกรองแห่งชาติ - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง
เวลาในการตอบสนอง	๑ วัน	ไม่เกิน ๑๕ วัน	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่	หน่วยงานภายใน	ศปท.สขช

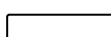
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับ ข้อร้องเรียน	ผู้ที่เกี่ยวข้อง ในหน่วยงาน	ศปท.สขช.	คณะกรรมการ (กปปป.)
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อ ร้องเรียน สขช.					
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ		๑ วันทำการ			
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน					
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน		ข้อร้องเรียน ระดับ ๑ (๑ วันทำการ)		ข้อร้องเรียนระดับ ๓ (๑ วันทำการ)	
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนกรณีข้อ ร้องเรียนระดับ ๑ และการประสาน หน่วยงานภายนอก กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓			ข้อร้องเรียนระดับ ๒ (๑ วันทำการ)		
๖. การประสานหน่วยงานภายในเพื่อ ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ ๒					
๗. การประสาน ศปท.สขช.กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ ๓					
๘. การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ			๕ วันทำการ		
๙. การรายงานผลการจัดการข้อ ร้องเรียนให้ ศปท.สขช.ทราบ(รายเดือน)			๑๕ วันทำการ	๑๕ วันทำการ	เดือนละ ๑ ครั้ง

อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น/สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ ออกคำสั่งและแจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายใน

หน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่

- ในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลง เลขรับหนังสือ / จดหมาย)	
เว็บไซต์	ทุกวัน (เช้า)	ภายใน ๑ วัน	
กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (เช้า, กลางวัน)	ภายใน ๑ วัน	
อื่น ๆ เช่นมาร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ - สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ตอบกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความยาก - ง่าย ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ขาวสารจากสำนักข่าวกรองแห่งชาติ

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และหน่วยงานภายในสามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานภายใน

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หน่วยงานภายในไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องประสานหน่วยงานภายในอื่น หรือหน่วยงานภายนอก หรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกล่าวคือผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่ของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่อง และชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ เจ้าหน้าที่ต้องตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้น ภายใน ๑ วันทำการ

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ถ้าข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/ จดหมาย/ โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๖. การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

เจ้าหน้าที่

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความต่อไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่าง ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึง สำนักข่าวกรองแห่งชาติ ร้องเรียนข้าราชการของสำนักหนึ่งว่า พุดจาไม่สุภาพ และไม่เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานภายในที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานภายในที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ

ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานภายใน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ให้ผู้เกี่ยวข้องพิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๗. การประสาน ศปท.สชช. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้เฉพาะหน่วยงานภายใน ให้จัดทำบันทึกข้อความ ส่งไปยัง ศปท.สชช. เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำหนังสือดังกล่าว ภายใน ๑ วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจาก ศปท.สชช. ให้พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม ภายในเวลา ๔๕ วันทำการ หรือภายในเวลาที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ ว่าด้วยการนั้นกำหนดไว้ และให้ส่งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงรวมทั้งสำเนาผลการดำเนินการให้ ศปท.สชช. ทราบ

๘. การติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่

๘.๑ ภายหลังจากแจ้งให้หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการให้ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณี ตามความเหมาะสมภายใน ๑๕ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ ศปท.สชช. ทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่

สรุปข้อร้องเรียนให้ครบจากหน่วยงานภายในทั้งหมด ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ เมื่อวิเคราะห์เรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ ศปท.สชช. ทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

หมายเหตุ : กรณี “บัตรสนเท่ห์” หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับ แต่ให้ส่ง ศปท.สชช. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับพิจารณาคือ/ กรณีการร้องเรียนเรื่องการละเมิด ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ ทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ