



คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องราวร้องทุกข์

จัดทำโดย

หน่วยบริการประชาชนและบริการข้อมูลข่าวสาร

ศูนย์บริหารคดีพิเศษ

กรมสอบสวนคดีพิเศษ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ หน่วยบริการประชาชนและบริการข้อมูลข่าวสาร
กรมสอบสวนคดีพิเศษ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน, ร้องทุกข์และร้องขอต่างๆ
ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ทั้งนี้เพื่อการจัดการข้อร้องเรียน, ร้องทุกข์และร้องขอต่างๆให้มีความรวดเร็วและ
มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ
และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อสนองต่อการลดความเหลื่อมล้ำการเข้าถึง
กระบวนการยุติธรรมของผู้รับบริการตามนโยบายของรัฐบาลและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม

หัวหน้าหน่วยบริการประชาชนและบริการข้อมูลข่าวสาร

กรมสอบสวนคดีพิเศษ

เมษายน ๒๕๕๙

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๑
สถานที่ตั้ง/หน้าที่ความรับผิดชอบ/วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความที่สำคัญ/ระยะเวลาเปิดให้บริการ/ช่องทางการให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยบริการประชาชนฯ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องขอต่างๆจากประชาชน ตลอดจนดำเนินการตามภารกิจอำนาจหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การรับคำร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จึงได้จัดตั้งหน่วยบริการประชาชนและบริการข้อมูลข่าวสารกรมสอบสวนคดีพิเศษขึ้นตามคำสั่งศูนย์บริหารคดีพิเศษ ที่ ๑๕/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอต่างๆจากประชาชนและหน่วยงานตามภารกิจอำนาจหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่หน่วยบริการประชาชนและบริการข้อมูลข่าวสาร อาคารกรมสอบสวนคดีพิเศษชั้น G เลขที่ ๑๒๘ หมู่ที่ ๓ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอต่างๆและให้คำปรึกษากฎหมาย ติดตามเรื่องร้องทุกข์หรือความคืบหน้าเกี่ยวกับงานคดีพิเศษ และให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชนและหน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องขอต่างๆของกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีขั้นตอน /กระบวนการ /ระยะเวลา และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องขอต่างๆ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยบริการประชาชนและบริการข้อมูลข่าวสาร กรมสอบสวนคดีพิเศษ

๖. คำจำกัดความที่สำคัญ

“คำร้องขอ” หมายถึง เรื่องเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ คำกล่าวโทษในคดีอาญาที่มีลักษณะเป็นคดีพิเศษ คำร้องที่ประชาชนและหน่วยงานร้องขอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินการในเรื่องทางอาญา คำร้องขอความเป็นธรรมในคดีอาญา เอกสารเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสอาชญากรรมรวมถึงคำร้องขออื่นๆ

“คำร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ

“คำร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่างๆของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาขอรับบริการจากกรมสอบสวนคดีพิเศษเกี่ยวกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องขอต่างๆ เช่นประชาชนทั่วไปและหน่วยงานต่างๆ

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอต่างๆ/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/หน่วยงาน/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. ช่องทางการให้บริการ

- ๘.๑ ติดต่อด้วยตนเองที่หน่วยบริการประชาชน ชั้น G กรมสอบสวนคดีพิเศษ
- ๘.๒ ติดต่อทางโทรศัพท์ สายด่วน ๑๒๐๒ หรือ ๐๒ ๘๓๑ ๘๘๘๘ ต่อ ๑๒๑๘
- ๘.๓ ติดต่อทางกล่องข้อความ Facebook กรมสอบสวนคดีพิเศษ
- ๘.๔ ติดต่อทางเว็บไซต์ หน้าเว็บกรมสอบสวนคดีพิเศษ www.dsi.go.th หัวข้อ แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งออนไลน์, ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง, ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ DSI
- ๘.๕ ติดต่อทางเว็บไซต์ opm.1111.go.th ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ทำเนียบรัฐบาล

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑๐.๑ กรณีติดต่อด้วยตนเองที่หน่วยบริการประชาชนฯ ชั้น G กรมสอบสวนคดีพิเศษ

ก. กรณีที่ผู้รับบริการจัดทำหนังสือมาพร้อมแล้ว

- กล่าวคำทักทายด้วยถ้อยคำที่สุภาพเรียบร้อย เป็นมิตร
- สอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้นพร้อมขอทราบความประสงค์ของผู้รับบริการ
- ตรวจสอบเอกสารคำร้องที่จัดทำมาว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ พร้อมแนะนำ
- บันทึกแบบให้คำปรึกษา (บช.๑) และเก็บไว้เป็นหลักฐาน พร้อมลงฐานข้อมูล
- นำหนังสือที่จัดทำพร้อมเอกสารประกอบไปลงรับเรื่องที่ สบก. เพื่อดำเนินการต่อไป
- มอบสำเนาหนังสือที่ สบก. ลงรับเรื่องแล้วให้ผู้รับบริการไว้เพื่อเป็นข้อมูลในการติดตาม

ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ได้ยื่นไว้ต่อไป

ข. กรณีที่ผู้รับบริการยังไม่ได้จัดทำหนังสือมาพร้อม

- กล่าวคำทักทายด้วยถ้อยคำที่สุภาพเรียบร้อย เป็นมิตร
- สอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้นพร้อมขอทราบความประสงค์ของผู้รับบริการ
- กรณีผู้รับบริการต้องการปรึกษากฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาต่อไป
- กรณีผู้ร้องประสงค์จะร้องขอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินการ

(๑) ถ้าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมสอบสวนฯ ให้แนะนำผู้ร้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๒) หากอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมสอบสวนฯ แต่ยังไม่มียกเอกสารหลักฐานประกอบการร้องขอ ให้แนะนำผู้ร้องเตรียมเอกสารเพื่อประกอบการร้องขอหรือแนะนำให้จัดทำเป็นหนังสือร้องขอนำมายื่นเอง/ส่งทางไปรษณีย์ในภายหลัง

(๓) หากอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมสอบสวนฯ และมีเอกสารหลักฐานประกอบเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ หรือเป็นกรณีที่ผู้รับบริการยืนยันประสงค์จะยื่นเรื่องร้องขอ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดพิมพ์แบบคำร้องขอให้ ตามแบบ (สบพ.๑)

- บันทึกแบบให้คำปรึกษา (บช.๑) และเก็บไว้เป็นหลักฐาน พร้อมลงฐานข้อมูล
- นำแบบ (สบพ.๑) และเอกสารหลักฐานประกอบไปลงรับเรื่องที่ สบก. เพื่อดำเนินการต่อไป
- มอบเอกสารเกี่ยวกับการรับเรื่องตามแบบ(บช.๒)ให้ผู้ร้องไว้เพื่อเป็นข้อมูลในการติดตามผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ได้ยื่นไว้ต่อไป

๑๐.๒ กรณีติดต่อทางโทรศัพท์ สายด่วน ๑๒๐๒ หรือ ๐๒ ๘๓๑ ๙๘๘๘ ต่อ ๑๒๑๘

ก. กรณีวันเวลาราชการ

๑. กล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ด้วยถ้อยคำสุภาพ ดังนี้

- “สวัสดีค่ะ/ครับ กรมสอบสวนคดีพิเศษ DSI ดิฉัน/ผม(ชื่อ)..... ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”

“ติดต่อสอบถามเรื่องอะไรค่ะ/ครับ”

- ผู้รับบริการ (แจ้งรายละเอียด).....

- “ดิฉัน/ผม ขอทราบชื่อ-นามสกุล เลขบัตรประชาชน และที่อยู่คุณเพื่อเก็บเป็นสถิติในการให้บริการด้วยค่ะ/ครับ”

- ผู้รับบริการ (แจ้งรายละเอียด).....

๒. ให้บริการปรึกษาปัญหากฎหมายเบื้องต้นได้/รับแจ้งเบาะแส/แนะนำการยื่นคำร้องฯ

- กรณีที่เป็นการขอปรึกษากฎหมาย เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา.....

- กรณีแจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่รับแจ้งเบาะแสเป็นข้อมูลตามแบบ(บช.๑).....

-กรณีประสงค์จะร้องขอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินการ เจ้าหน้าที่แนะนำให้ทำเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่กรมสอบสวนฯหรือนำมายื่นด้วยตนเองที่กรมสอบสวนฯ

๓. ผู้รับบริการเข้าใจ

- บันทึกข้อมูลแบบ (บช.๑) และลงข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลของหน่วยบริการ ตลอดจนรวบรวมเก็บเป็นหลักฐานและรายงานหัวหน้าหน่วยบริการประชาชนฯเพื่อรวบรวมรายงานผู้อำนวยการศูนย์บริการคดีพิเศษพิจารณาสั่งการต่อไป

ข. กรณีนอกวันเวลาราชการ

๑. ระบบจะฝากข้อความเสียงโดยอัตโนมัติ โดยมีเสียงตอบรับอัตโนมัติ ดังนี้

- ร้องเรียน/ปรึกษากฎหมาย กต ๑

- แจ้งเบาะแส กต ๒

๒. เจ้าหน้าที่ผู้ถอดเทปดำเนินการถอดเทป

- บันทึกแบบ (บช.๑)

- เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปยังหมายเลขที่ผู้ขอรับบริการได้ให้ไว้

๓. เมื่อติดต่อกลับได้ให้ดำเนินการดังนี้

- กล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ด้วยถ้อยคำสุภาพ “สวัสดีค่ะ/ครับ กรมสอบสวนคดีพิเศษ DSI ดิฉัน/ผม(ชื่อ)..... ผู้ให้บริการ ไม่ทราบว่าได้ฝากข้อความเสียงไว้ที่สายด่วน ๑๒๐๒ หรือไม่ค่ะ/ครับ”

“ติดต่อสอบถามเรื่องอะไรค่ะ/ครับ”

- ผู้รับบริการ (แจ้งรายละเอียด).....

- “ดิฉัน/ผม ขอทราบชื่อ-นามสกุล เลขบัตรประชาชน และที่อยู่คุณเพื่อเก็บเป็นสถิติในการให้บริการด้วยค่ะ/ครับ”

/- ผู้รับบริการ....

- ผู้รับบริการ (แจ้งรายละเอียด).....

๔. ให้บริการปรึกษาปัญหากฎหมายเบื้องต้นได้/รับแจ้งเบาะแส/แนะนำการยื่นคำร้องฯ

- กรณีที่เป็นการขอปรึกษากฎหมาย เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา.....

- กรณีแจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่รับแจ้งเบาะแสเป็นข้อมูลตามแบบ (บช.๑).....

- กรณีประสงค์จะร้องขอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินการ เจ้าหน้าที่แนะนำให้ทำเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่กรมสอบสวนฯหรือนำมายื่นด้วยตนเองที่กรมสอบสวนฯ

๕. ผู้ร้องเข้าใจ

- บันทึกข้อมูลแบบ (บช.๑) และลงข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลของหน่วยบริการ ตลอดจนรวบรวมเก็บเป็นหลักฐานและรายงานหัวหน้าหน่วยบริการประชาชนฯเพื่อรวบรวมรายงานผู้อำนวยการศูนย์บริหารคดีพิเศษพิจารณาสั่งการต่อไป

๑๐.๓ กรณีติดต่อทางกล่องข้อความ Facebook กรมสอบสวนคดีพิเศษ

๑๐.๓.๑. เจ้าหน้าที่เปิดอ่านข้อมูลจากกล่องข้อความเฟซบุ๊กกรมสอบสวนคดีพิเศษ

๑๐.๓.๒. พิจารณาข้อเท็จจริงของเรื่องว่าเป็นเรื่องประเภทใดแล้วดำเนินการดังนี้

(ก) กรณีมีข้อเท็จจริงไม่เพียงพอหรือเป็นกรณีที่มีข้อเท็จจริงที่สามารถตอบ/แนะนำผู้ร้องได้อยู่แล้ว

- ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแนะนำและแจ้งผู้ร้องให้ทราบถึงข้อเท็จจริงและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องดังกล่าวทางช่องทางเฟซบุ๊กต่อไป

- เจ้าหน้าที่ปริ้นท์เอาท์ (Print Out) และตรวจสอบเรื่องเดิมในฐานข้อมูลที่หน่วยบริการฯ แล้วนำเสนอหัวหน้าหน่วยบริการฯ

- หัวหน้าหน่วยบริการฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าว หากเห็นด้วยกับที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้รวบรวมเสนอ ผอ.ศบพ ในรอบเดือนต่อไป(ภายในวันที่ ๕) เพื่อพิจารณายุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล, หากไม่เห็นด้วยให้สั่งการเจ้าหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาทำความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติตามแนวทางข้อ(ข)ต่อไป

(ข) กรณีมีข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะพิจารณาความเห็นได้

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปริ้นท์เอาท์ (Print Out) และตรวจสอบเรื่องเดิมในฐานข้อมูลที่หน่วยบริการฯ แล้วนำเสนอหัวหน้าหน่วยบริการฯ สั่งการ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการออกเลขสำนวนและจัดทำปกสำนวนที่ส่วนรับเรื่องร้องทุกข์ พร้อมตรวจสอบเรื่องเดิมที่ส่วนร้องทุกข์/ส่วนบริหารระบบงานคดีพิเศษ

- เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจพร้อมข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย เสนอหัวหน้าหน่วยบริการฯ ภายในกำหนด ๕ วันทำการ นับแต่วันได้รับสำนวน โดยพิจารณาข้อเท็จจริงในเรื่องว่าเป็นเรื่องประเภทใดดังนี้ประกอบการเสนอความเห็น

๑. กรณีเป็นเรื่องเกี่ยวกับ “คำร้องขอ” และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมสอบสวนฯ ให้พิจารณาว่าควรจะมอบหมายหน่วยงานภายในกรมสอบสวนฯ หน่วยงานใดรับไปดำเนินการ และกรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่กรมสอบสวนฯ ให้พิจารณาว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภายนอกใดเพื่อส่งเรื่องให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. กรณีเป็นเรื่องเกี่ยวกับ “คำร้องเรียนทั่วไป” เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนฯ ให้พิจารณาส่งเรื่องให้กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๓. กรณีเป็นเรื่องเกี่ยวกับ “คำร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง” เกี่ยวกับงาน/โครงการของกรมสอบสวนฯ ให้พิจารณาส่งเรื่องให้ สำนักบริหารกลาง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

- หัวหน้าหน่วยบริการฯ พิจารณาความเห็นตามให้แล้วเสร็จภายในกำหนด ๒ วันทำการ นับแต่วันได้รับการเสนอความเห็นจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

/- เสนอให้.....

- เสนอให้ ผอ.ศบพ.ในฐานะปฏิบัติราชการแทน อสพ.พิจารณาสั่งการ ผ่านทาง ส่วนอำนวยการ ศบพ.

- ส่วนอำนวยการ ศบพ. ส่งกลับสำนวนพร้อมข้อสั่งการของ ผอ.ศบพ. คืนหน่วยบริการฯ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามดำเนินการตามข้อสั่งการของ ผอ.ศบพ.

- แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้รับบริการทราบทางกล่องข้อความเฟซบุ๊กของผู้ร้อง หรือโทรศัพท์ (หากติดต่อทางเฟซบุ๊กไม่ได้)พร้อมปริ้นท์เอาต์(Print Out) การแจ้งผลให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสำนวนตรวจสอบความถูกต้องและรวบรวมเอกสารในสำนวน

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บรวมสำนวนพร้อมลงข้อมูลในฐานข้อมูลและเก็บรักษา ส่งเก็บสำนวนกรณีสำนวนที่ส่วนรับเรื่องร้องทุกข์เพื่อเก็บรักษาและลงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ต่อไป

๑๐.๔ กรณีติดต่อทางเว็บไซต์ หน้าเว็บกรมสอบสวนคดีพิเศษ www.dsi.go.th หัวข้อ แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งออนไลน์, ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง, ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ DSI

๑๐.๔.๑ แจ้งตอบรับเรื่องไว้พิจารณาในเบื้องต้นทางอีเมล (Email) ของผู้รับบริการ

๑๐.๔.๒ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องเดิมในฐานะข้อมูลของหน่วยบริการฯ

๑๐.๔.๓ เจ้าหน้าที่ปริ้นท์เอาท์ (Print Out) เพื่อนำเสนอหัวหน้าหน่วยฯ พิจารณาและมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป

๑๐.๔.๔ หัวหน้าหน่วยบริการฯ พิจารณาว่าเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการตามแนวทางข้อใดตามแนวทางตามหนังสือที่ ยธ ๐๘๐๑.๔/บข ๔๐ ลว. ๑๘ มกราคม ๒๕๕๙ พร้อมมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๑๐.๔.๕ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายดำเนินการออกเลขสำนวนและจัดทำปกสำนวนที่ส่วนรับเรื่องร้องทุกข์/หน่วยบริการประชาชนฯ แล้วแต่กรณี พร้อมจ่ายสำนวนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำความเข้าใจ

๑๐.๔.๖ เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการทำความเข้าใจเสนอหัวหน้าหน่วยฯ ภายในกำหนด ๕ วันทำการ นับแต่วันได้รับสำนวน แบ่งออกเป็น ๓ กรณีดังนี้

(ก) กรณีพบว่าเคยมีเรื่องเดิมที่หน่วยฯ ให้ดำเนินการตามข้อสั่งการในเรื่องเดิมและรวมเรื่องเดิมแล้วแจ้งผู้ร้องทราบทางอีเมล (Email) ของผู้รับบริการ หรือโทรศัพท์ (หากติดต่อทางอีเมล (Email) ไม่ได้)

(ข) กรณีพบว่าเป็นเรื่องที่มีข้อมูลหรือข้อเท็จจริงไม่เพียงพอที่จะพิจารณาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับคำร้องได้ หรือเป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงที่สามารถแจ้งผู้ร้องได้อยู่แล้ว ให้ดำเนินการแนะนำและแจ้งผู้ร้องทราบทางอีเมล (Email) ของผู้รับบริการ หรือโทรศัพท์ (หากติดต่อทางอีเมล (Email) ไม่ได้)

(ค) กรณีพบว่าเป็นเรื่องที่มีข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะพิจารณาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับคำร้องได้ให้ทำความเข้าใจพร้อมข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย เสนอหัวหน้าหน่วยบริการฯ โดยพิจารณาข้อเท็จจริงในเรื่องว่าเป็นเรื่องประเภทใดดังนี้ประกอบการเสนอความเห็น

- กรณีเป็นเรื่องเกี่ยวกับ “คำร้องขอ” และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมสอบสวนฯ ให้พิจารณาว่าควรจะมีมอบหมายหน่วยงานภายในกรมสอบสวนฯ หน่วยงานใดรับไปดำเนินการ และกรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่กรมสอบสวนฯ ให้พิจารณาว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภายนอกใดเพื่อส่งเรื่องให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

- กรณีเป็นเรื่องเกี่ยวกับ “คำร้องเรียนทั่วไป” เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษให้พิจารณาส่งเรื่องให้กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

- กรณีเป็นเรื่องเกี่ยวกับ “คำร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง” เกี่ยวกับงาน/โครงการของกรมสอบสวนฯ ให้พิจารณาส่งเรื่องให้ สำนักบริหารกลาง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

/๑๐.๔.๗ หัวหน้า.....

๑๐.๔.๗ หัวหน้าหน่วยบริการฯ พิจารณาความเห็นตาม ข้อ ๑๐.๔.๖ ให้แล้วเสร็จภายในกำหนด ๒ วันทำการนับแต่วันได้รับการเสนอความเห็นจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๑๐.๔.๘ กรณีสำนวนตามข้อ.๑๐.๔.๖(ก)และ(ข)ให้รวบรวมสำนวนพร้อมข้อพิจารณาของหัวหน้าหน่วยฯในรอบเดือน เสนอให้ ผอ.ศบพ.ในฐานะปฏิบัติราชการแทน อสพ.พิจารณาสั่งการ ผ่านทางส่วนอำนวยการ ศบพ. ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

- กรณีสำนวนตามข้อ.๑๐.๔.๖(ค)ให้รวบรวมสำนวนพร้อมข้อพิจารณาของหัวหน้าหน่วยฯ เสนอให้ ผอ.ศบพ.ในฐานะปฏิบัติราชการแทน อสพ.พิจารณาสั่งการ ผ่านทางส่วนอำนวยการ ศบพ.โดยเร็ว

๑๐.๔.๙ ส่วนอำนวยการ ศบพ. ส่งกลับสำนวนพร้อมข้อสั่งการของ ผอ.ศบพ. คืนหน่วยบริการฯ

๑๐.๔.๑๐ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตาม ข้อ ๑๐.๔.๕ ดำเนินการตามข้อสั่งการของ ผอ.ศบพ.

๑๐.๔.๑๑ แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้รับบริการทราบทางอีเมล (Email) ของผู้ร้อง หรือโทรศัพท์ (หากติดต่อทางอีเมล (Email) ไม่ได้) พร้อมปริ้นท์เอาท์ (Print Out) การแจ้งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สำนวนตรวจสอบความถูกต้องและรวบรวมเอกสารในสำนวน

๑๐.๔.๑๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บรวมสำนวนพร้อมลงข้อมูลในฐานข้อมูลและเก็บรักษาที่หน่วยบริการฯกรณีสำนวนตามข้อ.๑๐.๔.๖ (ก)และ(ข) และส่งเก็บสำนวนกรณีสำนวนตามข้อ ๑๐.๔.๖(ค) ที่ส่วนรับเรื่องร้องทุกข์เพื่อเก็บรักษาและลงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันต่อไป

๑๐.๕ กรณีติดต่อทางเว็บไซต์ opm.1111.go.th ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ทำเนียบรัฐบาล
ขั้นตอนการดำเนินการระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (สายด่วน 1111 สปน.)

๑๐.๕.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเปิดอ่านข้อมูลจาก เว็บไซต์ www.opm.1111.go.th

๑๐.๕.๒ กรณีมีเรื่องถูกส่งมาจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ให้ปริ้นท์เอาท์ (Print Out) พร้อมแจ้งการรับเรื่องเบื้องต้นทางช่องทางดังกล่าว

๑๐.๕.๓ ส่งเรื่องให้ สบก. ลงเลขรับหนังสือร้องเพื่อดำเนินการต่อไป

๑๑. การบันทึกคำร้องข้อร้องเรียน

๑๑.๑ ใช้แบบฟอร์มตามแบบ (ศบพ.๑) บันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องขอโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล หมายเลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอ ที่เกิดขึ้นความเสียหาย(ถ้ามี)และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน / ร้องทุกข์/ร้องขอ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการและเรื่องที่ติดต่อเบื้องต้นตลอดจนคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ไว้ในแบบ (บข.๑) พร้อมกับลงข้อมูลในฐานข้อมูลของหน่วยบริหารฯตลอดทั้งปรับปรุงฐานให้เป็นปัจจุบันเสมอ

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องขอ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานส่วนช่วยอำนวยความสะดวก สำนักบริหารกลางและกองกฎหมาย ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการให้ผู้รับบริการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๑๒.๓ กรณีผู้บริการขอติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอ ให้ประสานกับส่วนรับเรื่องร้องทุกข์ และส่วนบริหารระบบงานคดีพิเศษ เพื่อตรวจสอบว่าเรื่องดังกล่าวขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของหน่วยงานภายในกรมสอบสวนฯ หน่วยงานใด/หรือได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานภายนอกหน่วยใดดำเนินการ แล้วแจ้งข้อมูลดังกล่าวให้ผู้รับบริการทราบพร้อมเบอร์โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานดังกล่าวเพื่อให้ผู้บริการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องนั้นๆต่อไป หรือเป็นกรณีติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคดีอาญา/คดีพิเศษ ให้แนะนำผู้บริการตรวจสอบสถานะเรื่องดังกล่าวผ่านช่องทางหน้าเว็บไซต์กรมสอบสวนคดีพิเศษ www.dsi.go.th

๑๒.๔ กรณีที่ผู้บริการขอทราบเหตุผลหรือติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอโดยมีความประสงค์จะขอพบและปรึกษากับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ กรณีที่สำนวนดังกล่าวอยู่ที่ส่วนรับเรื่องรื้อร้องทุกข์ให้ประสานกับผอ.ส่วนรับเรื่องร้องทุกข์เพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องเพื่อมาพบ ผู้บริการต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อมูลการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอ พร้อมปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไข ให้ ผอ.ศบพ. ทราบทุกวันโดยให้รายงานในวันถัดไป

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปผลการดำเนินการกรณีสำนวนร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอ พร้อมปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไข ที่หน่วยบริการรับผิดชอบ ให้ ผอ.ศบพ. ทราบและเห็นชอบทุกเดือนภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่คู่มือปฏิบัติงานนี้ ระเบียบศูนย์บริหารคดีพิเศษว่าด้วยการพิจารณาและทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ คำกล่าวโทษในคดีอาญาที่มีลักษณะเป็นคดีพิเศษ คำร้องที่ประชาชนและหน่วยงานร้องขอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินการในเรื่องทางอาญา และเรื่องอื่น การเก็บรักษา การเบิกและการส่งคืนสำนวนร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๘ และ ระเบียบกรมสอบสวนคดีพิเศษว่าด้วยการบริหารงานคดีพิเศษ พ.ศ.๒๕๕๘ กำหนด

๑๕. แบบฟอร์ม

๑๖.๑ แบบฟอร์มคำร้อง(ศบพ.๑) เป็นไปตามที่กำหนดท้ายระเบียบกรมสอบสวนคดีพิเศษว่าด้วยการบริหารงานคดีพิเศษ พ.ศ.๒๕๕๘ กำหนด

๑๖.๒ แบบฟอร์ม (บช.๑),(บช.๒)และ(บช.๓) เป็นไปตามที่หน่วยบริการประชาชนกำหนดโดยความเห็นชอบ ผอ.ศบพ.

๑๖. จัดทำโดย

หน่วยบริการประชาชนและบริการข้อมูลข่าวสาร
ศูนย์บริหารคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ
หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๘๓๑ ๙๘๘๘ ต่อ ๑๒๑๘
หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๒๐๒

คณะผู้จัดทำ

- | | |
|---------------------------------|--|
| ๑.นายณัฐวุธ นิติวรยุทธ | พนักงานสอบสวนคดีพิเศษชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าหัวหน้าหน่วยบริการประชาชนและ
บริการข้อมูลข่าวสาร กรมสอบสวนคดีพิเศษ |
| ๒.นายหฤษฎ์ พรหมเทพ | เจ้าหน้าที่คดีพิเศษชำนาญการ |
| ๓.นายพรเทพ สาระศิริ | เจ้าหน้าที่คดีพิเศษชำนาญการ |
| ๔.นางสาวชนากานต์ เอิกเกริกรัมย์ | เจ้าพนักงานธุรการ |
| ๕.นางสาวรัชมาพร ณ น่าน | นิติกร |
| ๖.นางสาววัลลภา สมพุด | นิติกร |

ภาคผนวก

๑.คำสั่งศูนย์บริหารคดีพิเศษ ที่ ๑๕/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗

เรื่อง จัดตั้งหน่วยบริการประชาชนและบริการข้อมูลข่าวสารกรมสอบสวนคดีพิเศษ

๒.คำสั่งศูนย์บริหารคดีพิเศษ ที่ ๕/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ข้าราชการ พนักงานราชการในสังกัดศูนย์บริหารคดีพิเศษปฏิบัติราชการ

๓.คำสั่งหน่วยบริการประชาชนฯ ที่ ๑/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ข้าราชการ พนักงานราชการในสังกัดศูนย์บริหารคดีพิเศษปฏิบัติราชการ

๔.หนังสือหน่วยบริการประชาชน ที่ ยธ ๐๘๐๑.๔/บช ๒๔ ลงวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความเห็นชอบแนวทางปฏิบัติของหน่วยบริการประชาชนฯ

๕.หนังสือหน่วยบริการประชาชน ที่ ยธ ๐๘๐๑.๔/บช ๔๐ ลงวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความเห็นชอบแนวทางปฏิบัติของหน่วยบริการประชาชนฯ

๖.หนังสือหน่วยบริการประชาชน ที่ ยธ ๐๘๐๑.๔/๒๕๓ ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง เอกสารแบบตอบรับคำร้องขอและแบบตอบรับการปรึกษากฎหมาย

๗.ระเบียบศูนย์บริหารคดีพิเศษว่าด้วยการพิจารณาและทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ คำกล่าวโทษใน

คดีอาญาที่มีลักษณะเป็นคดีพิเศษ คำร้องที่ประชาชนและหน่วยงานร้องขอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินการใน

เรื่องทางอาญาและเรื่องอื่น การเก็บรักษา การเบิกและการส่งคืนสำนวนร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๘

๘.ระเบียบกรมสอบสวนคดีพิเศษว่าด้วยการบริหารงานคดีพิเศษ พ.ศ.๒๕๕๘
