



ประกาศกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ  
เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

โดยที่สมควรกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน  
ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ให้เป็นมาตรฐานและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน  
พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕  
อธิบดีกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจึงออกประกาศดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เรื่อง  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกองทุน  
ในสังกัดกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

“หน่วยงาน” หมายถึง หน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ กรณีเรื่องการทุจริต  
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ การปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือกรณีเกี่ยวกับการ  
การปฏิบัติงานและการให้บริการ ที่ผู้ร้องได้ยื่นตามประกาศนี้

“เรื่องร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องซึ่งผู้ร้องขอให้กรมช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ  
เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

“ผู้ร้อง” หมายถึง ผู้ซึ่งยื่นเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ และหมายความรวมถึง ผู้ที่  
ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์แทน ผู้ดูแลคนพิการ ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนา  
คุณภาพชีวิตคนพิการ ในกรณีเป็นการร้องเรียนหรือร้องทุกข์แทนคนพิการ และผู้ยื่นข้อคิดเห็นหรือ  
ข้อเสนอแนะ

“อธิบดี” หมายถึง อธิบดีกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

“กรม” หมายถึง กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ข้อ ๔ กรณีมีปัญหาในการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้เสนออธิบดีวินิจฉัยสั่งการเป็นรายกรณีไป

หมวด ๑

การเสนอและการรับเรื่องร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ข้อ ๕ เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง
- (๒) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ประกอบ
- (๓) คำขอของผู้ร้อง
- (๔) ลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๕) วันเดือนปีที่ร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ กรณีไม่ปรากฏ ให้ถือตามวันที่กรมได้รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์

(๖) ระบุพยานเอกสาร พยานบุคคล พยานวัตถุ (ถ้ามี)  
เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ใด มีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประสานไปยังผู้ร้องเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องนั้นให้ถูกต้อง

ข้อ ๖ เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ต่อไปนี้เป็นเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับพิจารณาได้

- (๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นข้อครหา
- (๒) เรื่องที่ไม่มีรายการตามข้อ ๕ อันเป็นสาระสำคัญ

ข้อ ๗ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

(๑) ติดต่อด้วยตนเองที่กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ๒๕๕ อาคาร ๖๐ ปี กรมประชาสงเคราะห์ ถนนราชวิถี เขตราชเทวี กรุงเทพฯ หรือที่หน่วยงาน กรณีการร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเองโดยวาจา ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องให้ผู้ร้อง โดยให้มีรายการครบถ้วนตามข้อ ๕ และให้ทำสำเนาบันทึกเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นให้ผู้ร้อง

(๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ๒๕๕ อาคาร ๖๐ ปี กรมประชาสงเคราะห์ ถนนราชวิถี เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐”

(๓) สายด่วน ๑๔๗๙

(๔) สายด่วน ๑๓๐๐

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็น ภายในกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

(๖) เว็บไซต์ [www.dep.go.th](http://www.dep.go.th)

(๗) ช่องทางอื่นๆ

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้แจ้งกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรมโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามระเบียบนี้ต่อไป

หมวด ๒  
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

---

ส่วนที่ ๑  
บททั่วไป

---

ข้อ ๘ เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตามข้อ ๗ แล้ว ให้กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม เป็นหน่วยบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยมีหน้าที่รับเรื่อง ดำเนินการตามระบบสารบรรณ เสนออธิบดีพิจารณา มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายในหนึ่งวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และให้อธิบดี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณา มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายในสองวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม

ข้อ ๙ เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์แล้ว ให้พิจารณารายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ครบถ้วนตามข้อ ๕ เรื่องใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือเร่งประสานไปยังผู้ร้องเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติม คำร้องนั้นให้ถูกต้อง ภายในสองวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย หากผู้ร้องไม่แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ ให้ถือว่าเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับพิจารณาตามข้อ ๖

ข้อ ๑๐ หากพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับพิจารณาได้ตามข้อ ๖ ให้หน่วยงานเสนออธิบดีเพื่อพิจารณายุติเรื่องดังกล่าว โดยให้เสนอเหตุผลประกอบการพิจารณาด้วย ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ร้องในการร้องเรียนร้องทุกข์ใหม่ให้ถูกต้อง

ส่วนที่ ๒  
การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

---

ข้อ ๑๑ หากเรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้พิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่ กรณีจำเป็นอาจเสนอให้อธิบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริง และอาจเสนอให้อธิบดีพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนเบื้องต้นก็ได้

ข้อ ๑๒ กรณีหน่วยงาน หรือคณะกรรมการ พิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนมีมูลความจริง ให้ดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องต่อไป หากเห็นว่าไม่มีมูลความจริง ให้เสนออธิบดีเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

ข้อ ๑๓ กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของกรม ให้ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรง และให้เสนออธิบดีเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

ข้อ ๑๔ เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๑๑ ข้อ ๑๒ หรือ ข้อ ๑๓ เสร็จสิ้นแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บเป็นข้อมูลสถิติต่อไป ภายในหนึ่งวันทำการนับแต่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

### ส่วนที่ ๓ การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

---

ข้อ ๑๕ หากเรื่องร้องทุกข์มีรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้หน่วยงานดำเนินการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ ตามที่ผู้ร้องมีคำขอ ในกรณีที่หน่วยงานเห็นสมควร อาจช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ เพิ่มเติมจากคำขอของผู้ร้องก็ได้

ข้อ ๑๖ กรณีที่หน่วยงานพิจารณาแล้วเห็นว่า ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ตามคำขอของผู้ร้องได้ หรือพฤติการณ์อันเป็นเหตุแห่งคำขอของผู้ร้องสิ้นสุดลง หรือไม่มี ความจำเป็นต้องช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องอีกต่อไป ให้เสนออธิบดีเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

ข้อ ๑๗ กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการดำเนินการของกรม ให้ส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรง และให้เสนออธิบดีเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

ข้อ ๑๘ เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๑๕ ข้อ ๑๖ หรือข้อ ๑๗ เสร็จสิ้นแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บเป็นข้อมูลสถิติต่อไป ภายในหนึ่งวันทำการนับแต่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

### ส่วนที่ ๔ การพิจารณาข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

---

ข้อ ๑๙ กรณีหน่วยงานพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจการดำเนินการของกรม เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้หน่วยงานรับไว้เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และให้เสนออธิบดีเพื่อพิจารณายุติเรื่อง พร้อมทั้งให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บเป็นข้อมูลสถิติต่อไปภายในหนึ่งวันทำการนับแต่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

ข้อ ๒๐ กรณีหน่วยงานพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเป็นเรื่องที่อยู่ นอกเหนืออำนาจการดำเนินการของกรม ให้ส่งต่อข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้องโดยตรง และให้เสนออธิบดีเพื่อพิจารณายุติเรื่อง พร้อมทั้งให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บเป็นข้อมูลสถิติต่อไปภายใน หนึ่งวันทำการนับแต่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

หมวด ๓

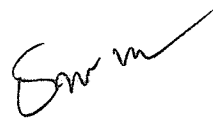
ระยะเวลาการดำเนินการ

---

ข้อ ๒๑ เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะแล้ว ให้ดำเนินการตามหมวด ๒ ให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันทำการนับแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กรณีมีความจำเป็นอาจขอขยายระยะเวลาต่ออธิบดีได้ครั้งละไม่เกิน สามสิบวันทำการ

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับ กรณีการดำเนินการใดมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง กำหนดระยะเวลาการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นางธนาภรณ์ พรมสุวรรณ)

อธิบดีกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ