



 **คู่มือการจัดการ**

เรื่องร้องเรียน

ของกรมประชาสัมพันธ์

 1111 (สป.บ.)

 www.prd.go.th

 0 2618 2323 ต่อ 0, 1000, 1806-7

 saraban@prd.go.th

 สำนักงานเลขาธิการกรม

 กล่องรับเรื่องร้องเรียน

 กรมประชาสัมพันธ์

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
ของ
กรมประชาสัมพันธ์

คำนำ

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างเหมาบริการสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีเสถียรภาพ และมีประสิทธิภาพ ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565, พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540, พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546, กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ.2556, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 และตามหลักธรรมาภิบาล นอกจากการตรวจสอบภายในส่วนราชการของกรมประชาสัมพันธ์แล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับความร่วมมือจากภาคประชาชนในการสอดส่องดูแล และรายงานการกระทำผิด การประพฤตินิชอบ การทำผิดกฎหมาย การทุจริตต่าง ๆ ของข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างเหมาบริการสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงการเสนอข้อคิดเห็น การชมเชยในการให้บริการต่าง ๆ ของกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อประสานและส่งต่อการดำเนินการแก่งานในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์แก้ไขปรับปรุงต่อไป

สำนักงานเลขาธิการกรม กรมประชาสัมพันธ์ จึงได้จัดทำ “คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์” ขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน และประชาชนผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนได้รับทราบและเข้าใจในมาตรฐานการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น

สำหรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์นั้น มีทั้งสิ้น 5 ช่องทาง ได้แก่ 1. เว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th 2. กล่องข้อความ Facebook ของกรมประชาสัมพันธ์ หรือสำนักงานเลขาธิการกรม กรมประชาสัมพันธ์ 3. ไปรษณีย์ 4. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 5. โทรศัพท์ รวมไปถึงการประสานเรื่องร้องเรียนจากช่องทางระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ 1111 ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีความจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานจะต้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนได้ข้อยุติ

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์.....	1
2. ขอบเขต.....	1
3. คำจำกัดความ.....	2
4. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง.....	3
5. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์.....	3
6. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์.....	4
7. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์.....	5
8. การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	9
9. การรวบรวมและสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์.....	10

1. วัตถุประสงค์

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และเป็นไปตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้อง การพิจารณาเรื่องร้องเรียนว่ามีวัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่องเป็นอย่างไร พร้อมดำเนินการแก้ไขหรือติดตามจนได้ข้อยุติ รายงานผลการดำเนินการ และประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องหลังแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รวมไปถึงเพื่อให้ประชาชนหรือผู้ร้องได้ทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์อีกด้วย

2. ขอบเขต

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ ครอบคลุมกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนจากช่องทางต่าง ๆ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าอยู่ในหน้าที่และอำนาจของกรมประชาสัมพันธ์หรือไม่ สาระสำคัญของการแจ้งเรื่องเป็นเช่นใด การส่งต่อและประสานเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ผู้ร้อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำเดือนและประจำปีงบประมาณ

3. คำจำกัดความ

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ จนได้ข้อยุติ ได้แก่ การแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมประชาสัมพันธ์ ส่งต่อข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับกรมประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผู้ร้องเรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของกรมประชาสัมพันธ์ ให้ไปยังหน่วยงานที่ถูกต้อง

ผู้ร้อง หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างเหมาบริการ สังกัดกรมประชาสัมพันธ์หรือหน่วยงานอื่น และประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมประชาสัมพันธ์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมประชาสัมพันธ์ หรือมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการเสนอข้อคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับกรมประชาสัมพันธ์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่มีวัตถุประสงค์ในการแจ้งเรื่องเพื่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติราชการหรือการให้บริการต่าง ๆ ของกรมประชาสัมพันธ์ จากข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างเหมาบริการสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงการร้องเรียน/ร้องทุกข์การกระทำผิด การประพฤติมิชอบ การทำผิดกฎหมาย การทุจริตต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดกรมประชาสัมพันธ์อีกด้วย

เสนอข้อคิดเห็น หมายถึง เรื่องที่มีวัตถุประสงค์ในการแจ้งเรื่องเพื่อการเสนอข้อคิดเห็นหรือขอขมขยการปฏิบัติราชการหรือการให้บริการต่าง ๆ ของกรมประชาสัมพันธ์

เรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของกรมประชาสัมพันธ์ หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือเรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของกรมประชาสัมพันธ์ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

4. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 1) พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
- 2) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 3) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
- 4) กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ.2556
- 5) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

5. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์

กรมประชาสัมพันธ์ได้กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนไว้ ดังนี้

1. เว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th
หัวข้อ “PRD Service บริการกรมประชาสัมพันธ์” และเมนู “ร้องเรียน กปส.”
2. กล่องข้อความ Facebook
กรมประชาสัมพันธ์ www.facebook.com/prdofficial
สำนักงานเลขาธิการกรมประชาสัมพันธ์ www.facebook.com/secretary.prd
3. ไปรษณีย์ (ส่วนกลาง)
กรมประชาสัมพันธ์ เลขที่ 9 ซอยพระราม 6 ซอย 30 ถนนพระราม 6
แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
4. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@prd.go.th
5. โทรศัพท์
0 2618 2323 ต่อ 0, 1000, 1806 ในวันและเวลาราชการ

6. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์

1. อธิบดีหรือรองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ (ที่กำกับดูแลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) : สั่งการหรือมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขหรือชี้แจงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมประชาสัมพันธ์

2. สำนักงานเลขาธิการกรม : จัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ มาพิจารณา โดยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะเสนอรองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ สั่งการหรือมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขหรือชี้แจงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประสานงานและติดตามการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้ร้อง หากเป็นการเสนอข้อคิดเห็นของประชาชน จะส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ และรวบรวมการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ เพื่อรายงานอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ต่อไป

3. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 คน) : ประสานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนกับสำนักงานเลขาธิการกรม หรือชี้แจงเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องโดยตรงผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์

7. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์

1. สำนักงานเลขานุการกรม/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน รับเรื่องร้องเรียนของประชาชนจากช่องทางต่าง ๆ ของกรมประชาสัมพันธ์

2. พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าอยู่ในหน้าที่และอำนาจของกรมประชาสัมพันธ์หรือไม่ สำคัญของการแจ้งเรื่องเป็นเช่นใด วัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่องเป็นแบบใด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไขคือหน่วยงานใด

3. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมีกรดำเนินการ 3 วิธี ตามวัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง ซึ่งมีการดำเนินการ ดังนี้

1) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ : หากเรื่องร้องเรียนมาจากช่องทางเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ ให้ตอบแจ้งรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ผู้ร้องในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ แต่ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมาจากช่องทางอื่น ให้บันทึกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ พร้อมตอบแจ้งรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ผู้ร้อง ผ่านช่องทางการติดต่อที่ผู้ร้องแจ้งไว้ (ถ้ามี) และประสานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น (ผ่านช่องทางโทรศัพท์) ภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง

จากนั้น ให้เสนอรองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ (ที่กำกับดูแลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) สั่งการแก้ไขเรื่องร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง พร้อมส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน สามารถต่อระยะเวลาได้ ซึ่งจะต้องแจ้งความคืบหน้าแก่ผู้ร้องเป็นระยะ ๆ)

หลังจากดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องส่งผลการดำเนินการมาที่สำนักงานเลขานุการกรม (ผ่านช่องทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์) พร้อมบันทึกผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แจ้งปิดเรื่องร้องเรียน) ในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ เพื่อที่สำนักงานเลขานุการกรม แจ้งผลการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ผู้ร้อง ผ่านช่องทางการติดต่อที่ผู้ร้องแจ้งไว้ (ถ้ามี) และประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมประชาสัมพันธ์

2) เสนอข้อคิดเห็น : ส่งข้อคิดเห็นไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ ผ่านช่องทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ ภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง และสำนักงานเลขานุการกรมจะแจ้งผู้ร้องว่าได้ส่งข้อคิดเห็นไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ผ่านช่องทางการติดต่อที่ผู้ร้องแจ้งไว้ (ถ้ามี)

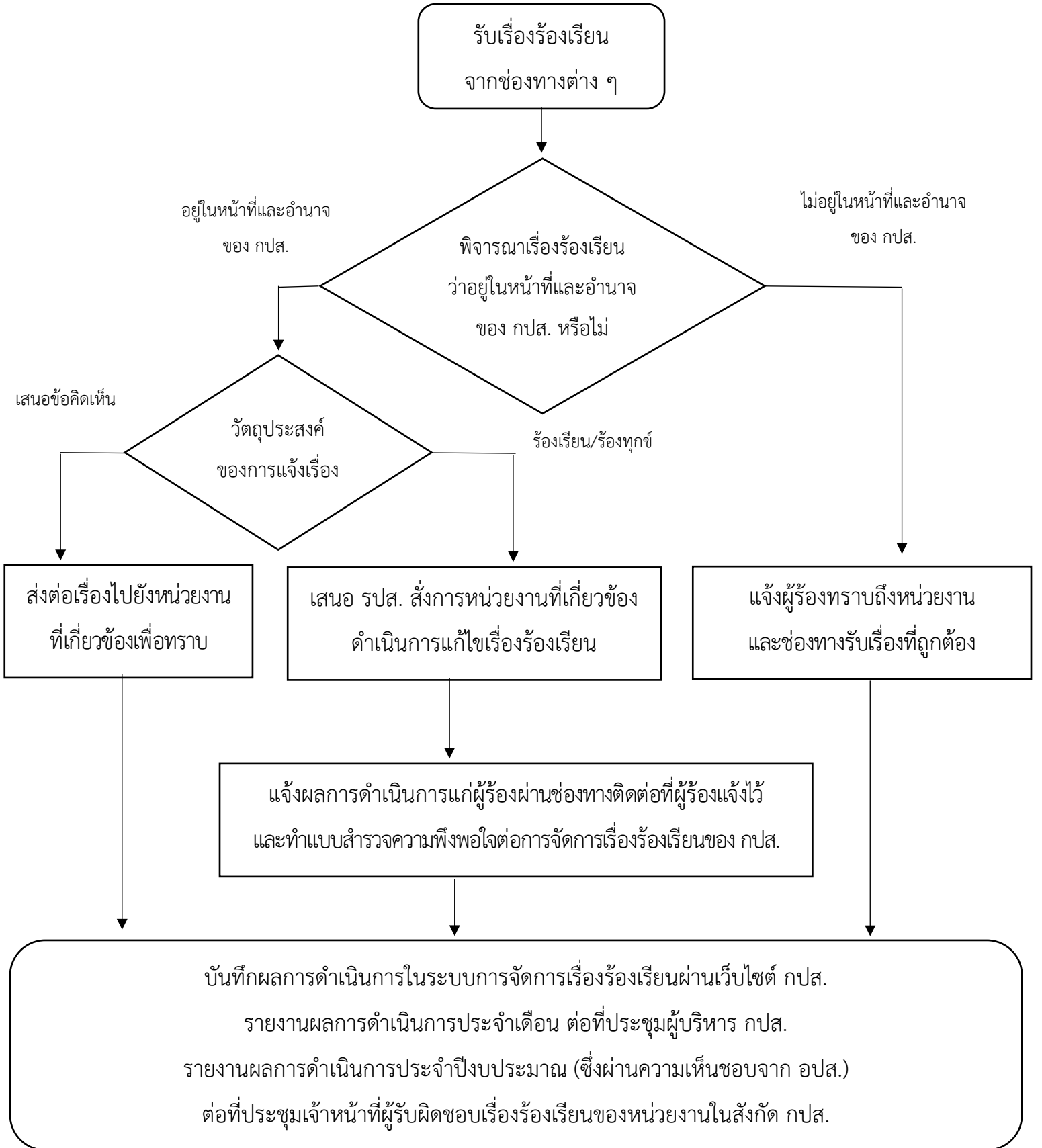
3) เรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของกรมประชาสัมพันธ์ : แจ้งผู้ร้องให้ทราบถึงหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนข้างต้น พร้อมแจ้งช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานดังกล่าว ภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง (ไม่บันทึกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์)

4. รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ประจำเดือนต่อที่ประชุมผู้บริหารกรมประชาสัมพันธ์ และรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ประจำปีงบประมาณ (ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์) ต่อที่ประชุมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ในการดำเนินการ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ 1	รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	ภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่ วันที่ได้รับเรื่อง	สำนักงาน เลขานุการกรม
ขั้นตอนที่ 2	พิจารณาเรื่องร้องเรียน		
ขั้นตอนที่ 3	ตอบแจ้งรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้อง ผ่านช่องทางการติดต่อที่ผู้ร้องแจ้งไว้ (ถ้ามี)		
ขั้นตอนที่ 4	เสนอรองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์สั่งการหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ร้องเรียน/ร้องทุกข์)	ภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่ วันที่ได้รับเรื่อง	
	ส่งข้อคิดเห็นไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เสนอข้อคิดเห็น)		
	แจ้งผู้ร้องให้ทราบถึงหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจ ในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (เรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของกรมประชาสัมพันธ์)	ภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่ วันที่ได้รับเรื่อง	
ขั้นตอนที่ 5	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการแก่สำนักงานเลขานุการกรม	ภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่ วันที่ได้รับเรื่อง	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 6	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้อง และประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องในการดำเนินการ แก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์)		สำนักงาน เลขานุการกรม

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์

รับเรื่องร้องเรียน...



8. การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หลังจากการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องแล้ว สำนักงานเลขานุการกรมจะทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องต่อการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ และนำเสนออธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ในปีงบประมาณถัดไป ซึ่งประเด็นคำถามในการสำรวจความพึงพอใจมีทั้งสิ้น 7 ประเด็นคำถาม ดังนี้

1. ช่องทางที่เปิดรับข้อร้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการติดต่อ
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ตรงกับจุดประสงค์ของผู้ร้องเรียน
4. การให้บริการแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
5. มีการแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงานหรือแจ้งสถานะการดำเนินงานข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ
6. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน
7. ความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของรองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ในภาพรวม



<https://shorturl.asia/7u4Sa>

9. การรวบรวมและสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์

สำนักงานเลขาธิการกรมจะจัดทำสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ 2 รูปแบบ ได้แก่

1. รายเดือน โดยสำนักงานเลขาธิการกรมจะจัดทำสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำเดือน เสนอในที่ประชุมผู้บริหารกรมประชาสัมพันธ์

2. รายปี โดยสำนักงานเลขาธิการกรมจะจัดทำสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ เสนออธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อขอความเห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ภายในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณถัดไป และเสนอในที่ประชุมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ภายในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณถัดไป



จัดทำโดย

สำนักงานเลขาธิการกรม กรมประชาสัมพันธ์

เลขที่ 9 ซอยพระราม 6 ซอย 30 ถนนพระราม 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท

กรุงเทพมหานคร 10400 / โทร : 0 2618 2323