



คู่มือ การปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ เรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือ



จัดทำโดย ส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือ
สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ



คู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)

กระบวนการ เรื่อง ร้องเรียนและตอบข้อหารือ
หน่วยงาน ส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือ
สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ เรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งกรณีหน่วยงานของรัฐไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ กรณีที่ผู้มีคำขอไม่เชื่อว่าหน่วยงานของรัฐไม่มีข้อมูลข่าวสารอยู่ในความครอบครอง รวมทั้งการตอบข้อหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติดังกล่าวข้างต้น มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน/กระบวนการต่างๆ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงต่อความต้องการของตน

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การขอให้ตรวจสอบความมีอยู่ของข้อมูลข่าวสารกรณีที่หน่วยงานของรัฐแจ้งว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารตามที่ขออยู่ในความครอบครอง และการตอบข้อหารือเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยเริ่มต้นตั้งแต่กระบวนการที่ประชาชนใช้สิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการตามกรณีดังกล่าวข้างต้น และหารือเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ จนถึงกระบวนการที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้พิจารณา และแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการเรื่องดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานของรัฐทราบ

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ “การร้องเรียน” หมายความว่า ร้องเรียนกรณีหน่วยงานของรัฐไม่ปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า หรือไม่อำนวยความสะดวกโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือแจ้งว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารตามที่ร้องขออยู่ในความครอบครอง

๓.๒ “การตอบข้อหารือ” หมายความว่า การที่หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนขอคำปรึกษาหรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓.๓ “เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือ สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือตอบข้อหารือ

๓.๔ “ระบบสารสนเทศ” หมายความว่า การจัดเก็บข้อมูลในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือ ลงในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๓.๕ “ยุติเรื่อง” หมายความว่า การที่คณะอนุกรรมการพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน คณะอนุกรรมการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ และ คณะอนุกรรมการตอบข้อหารือตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ พิจารณาและดำเนินการจนหน่วยงานของรัฐได้แจ้งผลการพิจารณาตามคำขอ หรือผู้ร้องถอนเรื่องร้องเรียน หรือหน่วยงานของรัฐได้รับคำแนะนำ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และได้ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานของรัฐทราบ

๔. ข้อกำหนดที่สำคัญ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การขอให้ตรวจสอบความมีอยู่ของข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐ และการตอบ ข้อหารือเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานของรัฐเกิดความพึงพอใจในบริการ

๕. ตัวชี้วัดที่สำคัญ

๕.๑ ตัวชี้วัดเรื่องร้องเรียน

(๕.๑.๑) **ตัวชี้วัดที่สำคัญ** คือ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายข้อมูล ข่าวสารที่ได้ดำเนินการนำเสนอคณะอนุกรรมการพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน คณะอนุกรรมการ ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ และคณะอนุกรรมการตอบข้อหารือ ตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามระยะเวลาที่กำหนด

(๕.๑.๒) **ประเภทตัวชี้วัด** เป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณประกอบกับคุณภาพงาน

(๕.๑.๓) **เป้าหมายตัวชี้วัด** มีค่าเป้าหมายในภาพรวม : ร้อยละ ๘๕

หน่วยนับ : จำนวนเรื่องร้องเรียน/ตอบข้อหารือ

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๖.๑ **คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ** : มอบหมายคณะอนุกรรมการพิจารณาและ ให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน คณะอนุกรรมการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของ ราชการ และคณะอนุกรรมการตอบข้อหารือตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนและเรื่องการตอบข้อหารือ และให้ข้อแนะนำหรือแนวทางการปฏิบัติงาน และกำหนดนโยบาย การปฏิบัติงาน

๖.๒ **ผู้อำนวยการสำนัก** : รับทราบ และเร่งรัดการปฏิบัติงาน

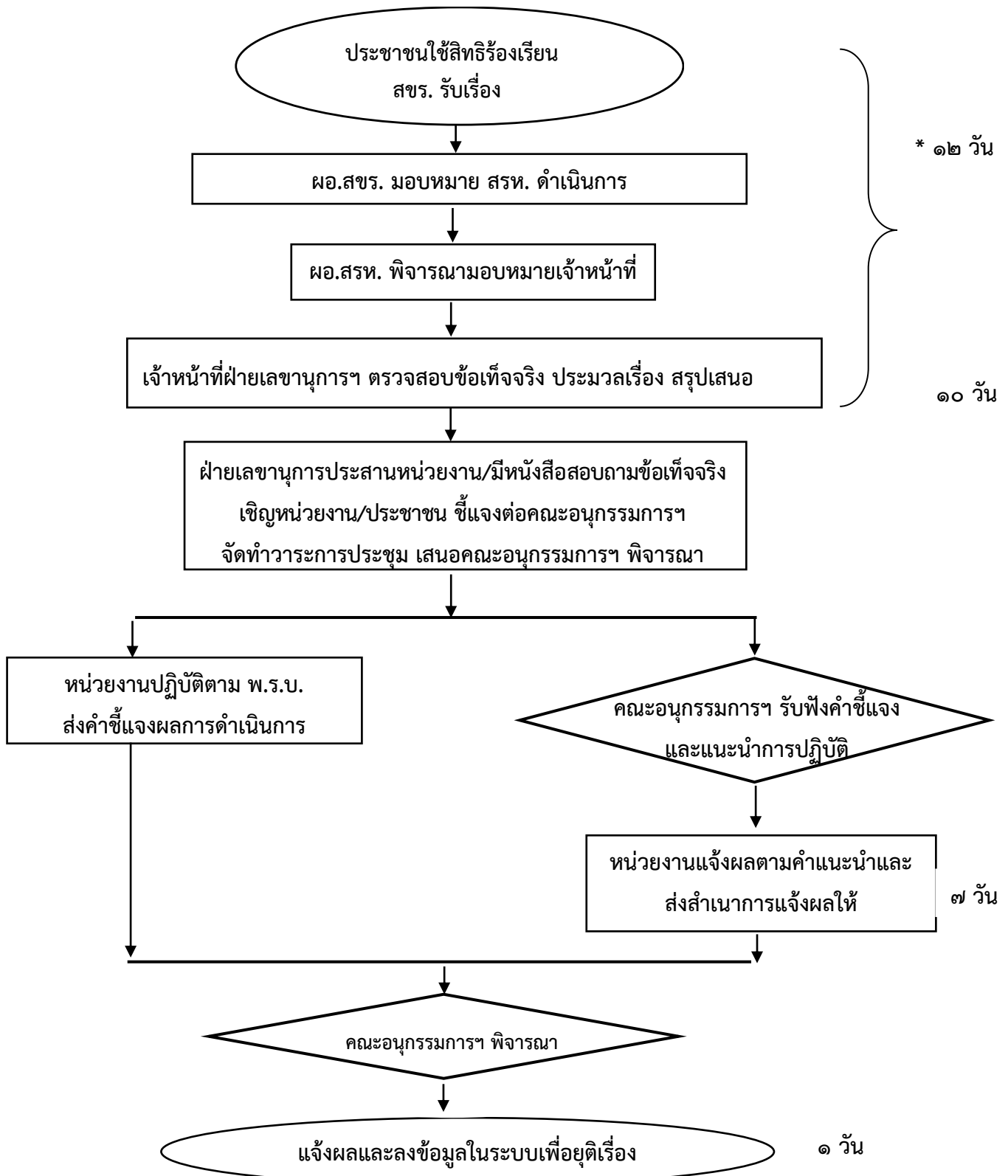
๖.๓ **ผู้อำนวยการส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือ** : กำกับและดำเนินการ ตรวจสอบ ติดตาม และพิจารณาดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและเรื่องหารือตามกฎหมาย

๖.๔ **เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ** : สรุปร้องร้องเรียนและเรื่องหารือเบื้องต้น ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประมวลเรื่องสรุปเสนอคณะอนุกรรมการฯ พิจารณา กรณีข้อเท็จจริงไม่ชัดเจนเพียงพอ ในการพิจารณา ฝ่ายเลขานุการฯ จะประสานหน่วยงานของรัฐ โดยมีหนังสือสอบถามข้อเท็จจริง และ/หรือเชิญ หน่วยงานของรัฐ และผู้ร้องชี้แจงข้อเท็จจริงต่อคณะอนุกรรมการฯ นอกจากนี้ เมื่อการประชุมดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ฝ่ายเลขานุการดำเนินการจัดทำรายงานการประชุม รวมถึงจัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานของรัฐทราบผลการพิจารณาของคณะกรรมการ และนำข้อมูลข่าวสารลงในระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อยุติเรื่อง

- ๓ -

๗. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) เรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๑๓ แห่ง พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ



หมายเหตุ : ๑. ระยะเวลาดำเนินการทั้งหมดใช้เวลา ๓๐ วัน แต่ไม่เกินเวลาตามที่กำหนดในกฎหมาย (ภายใน ๖๐ วัน)

๒. วัตถุประสงค์ *

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ กรณีร้องเรียนตามมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

(๑) สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.) รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ใช้สิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (ผอ.สขร.) พิจารณามอบหมายให้ส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือ (สรห.) รับผิดชอบดำเนินการโดยให้วันนับถัดไปเป็นวันแรกของการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และเมื่อ ผอ.สขร. ได้รับเรื่องจาก ผอ.สขร. แล้วพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ สรห. เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ

(๒) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

(๓) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิเคราะห์ประมวลเรื่องสรุปเสนอคณะกรรมการพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน

(๔) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ จัดทำวาระการประชุมเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณา

(๕) ที่ประชุมคณะกรรมการฯ พิจารณาข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและความเห็นเบื้องต้นของฝ่ายเลขานุการฯ แล้ว หากข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาให้เป็นที่ยุติ คณะกรรมการฯ จะพิจารณาและมีมติในเรื่องนั้น และมอบหมายฝ่ายเลขานุการฯ แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการแก่ผู้ร้องทราบ และ/หรือแนะนำหน่วยงานให้ปฏิบัติตามความเห็นของคณะกรรมการฯ แต่หากข้อเท็จจริงไม่ชัดเจนจะพิจารณาแล้วมีมติมอบหมายฝ่ายเลขานุการฯ เชิญผู้แทนหน่วยงาน และ/หรือผู้ร้องมาชี้แจงด้วยวาจา หรือชี้แจงเป็นหนังสือก็ได้

(๖) การพิจารณาของคณะกรรมการฯ ดำเนินการ ดังนี้

(๖.๑) รับฟังคำชี้แจงจากผู้แทนหน่วยงานของรัฐที่ถูกร้องเรียน และผู้ร้องเรียน กรณีที่หน่วยงานของรัฐได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ แล้ว ให้ส่งผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

(๖.๒) สำหรับกรณีที่หน่วยงานของรัฐยังไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ คณะกรรมการฯ จะให้คำแนะนำหน่วยงานของรัฐให้ปฏิบัติตามคำแนะนำของคณะกรรมการฯ พร้อมแจ้งผลการดำเนินการให้คณะกรรมการฯ ทราบ

(๗) เมื่อหน่วยงานของรัฐแจ้งผลการดำเนินการตามคำแนะนำของคณะกรรมการฯ แล้ว ฝ่ายเลขานุการจะสรุปข้อเท็จจริงนำเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณายุติเรื่อง

(๘) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ จัดทำหนังสือเสนอ ผอ.สรห. ลงนาม (เลขานุการฯ) เพื่อแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ และลงข้อมูลในระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อยุติเรื่อง

(๙) กฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- มติคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ และมติคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

- ๕ -

๘.๒ กรณีร้องเรียนตามมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

(๑) สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.) รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ใช้สิทธิร้องเรียนขอให้คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการตรวจสอบความมีอยู่ของข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐแจ้งว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารอยู่ในความครอบครองตามมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และผู้ร้องไม่เชื่อว่าหน่วยงานของรัฐไม่มีข้อมูลข่าวสารอยู่ในความครอบครอง โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (ผอ.สขร.) พิจารณามอบหมายให้ส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือ (สรห.) รับผิดชอบดำเนินการ เมื่อ ผอ.สรห. ได้รับเรื่องจาก ผอ.สขร. แล้วพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ สรห. เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ

(๒) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ ดำเนินการบันทึกข้อมูลเรื่องขอให้ตรวจสอบความมีอยู่ของข้อมูลข่าวสารในระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

(๓) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิเคราะห์และประมวลเรื่อง พร้อมความเห็นเบื้องต้นเพื่อเตรียมเสนอต่อคณะกรรมการฯ

(๔) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ จัดทำวาระการประชุมเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณา

(๕) ที่ประชุมคณะกรรมการฯ พิจารณาข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและความเห็นเบื้องต้นของฝ่ายเลขานุการฯ แล้ว หากข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาให้เป็นที่ยุติ คณะกรรมการฯ จะพิจารณาแล้วมีมติมอบฝ่ายเลขานุการฯ ยกร่างหนังสือแจ้งผลยุติ ฝ่ายเลขานุการฯ ก็จะดำเนินการยกร่างหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการแก่ผู้ร้อง และ/หรือแนะนำหน่วยงานให้ปฏิบัติตามความเห็นของคณะกรรมการฯ แต่หากข้อเท็จจริงไม่ชัดเจน จะพิจารณาแล้วมีมติมอบหมายฝ่ายเลขานุการฯ เชิญผู้แทนหน่วยงาน และ/หรือผู้ร้องมาชี้แจงด้วยวาจา หรือชี้แจงเป็นหนังสือก็ได้

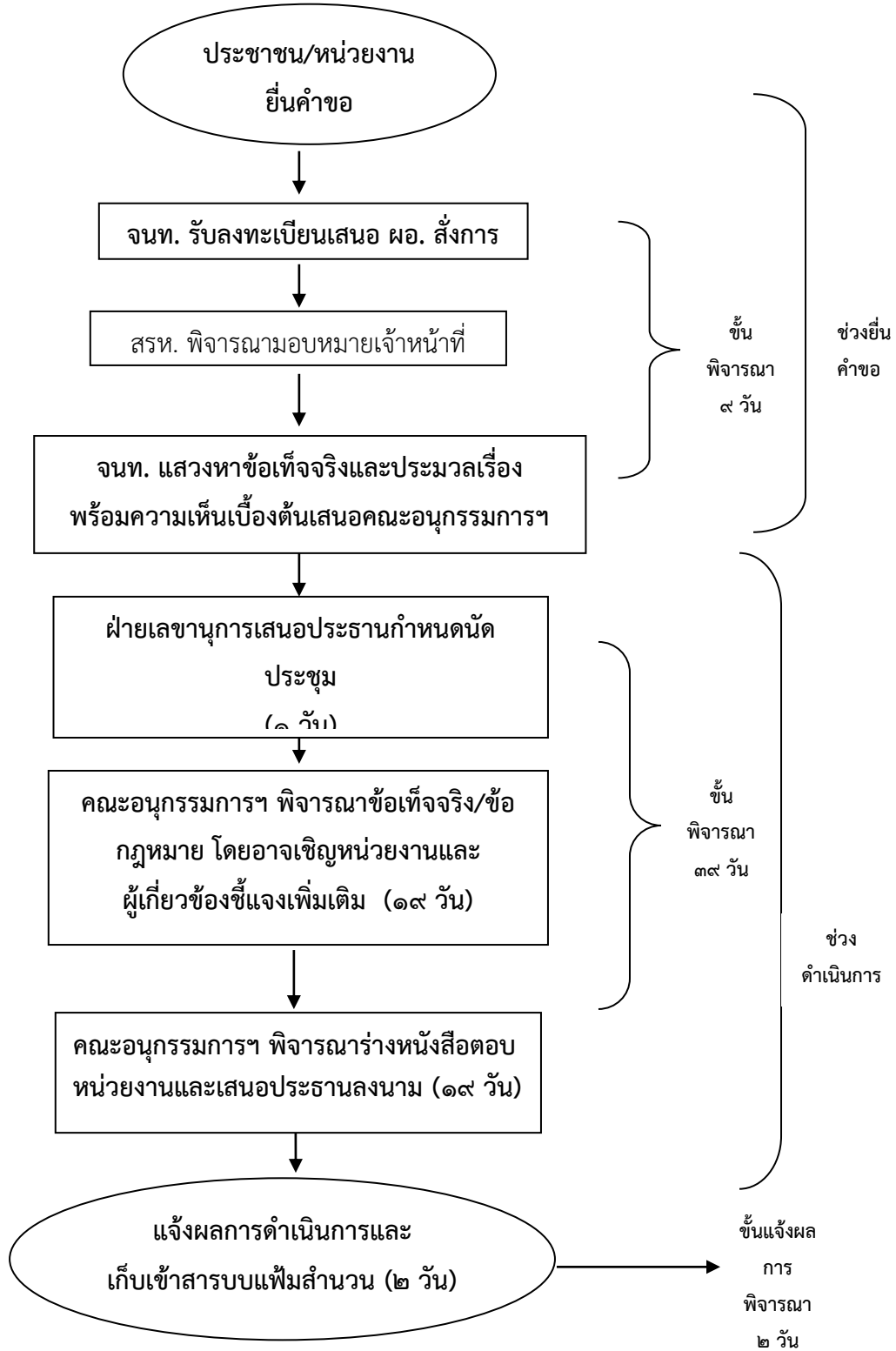
(๖) เมื่อผู้แทนหน่วยงานของรัฐชี้แจงด้วยวาจา หรือชี้แจงเป็นหนังสือแล้ว หากข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอ ฝ่ายเลขานุการฯ จะประมวลข้อเท็จจริงให้เป็นที่ยุติแล้วพิเคราะห์ และดำเนินการยกร่างหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการแก่ผู้ร้องและ/หรือหน่วยงานของรัฐ แต่หากข้อเท็จจริงไม่ชัดเจนเพียงพอ คณะกรรมการฯ หรือฝ่ายเลขานุการฯ ผู้ได้รับมอบหมายจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร ณ หน่วยงานของรัฐที่แจ้งว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารตามคำขออยู่ในความครอบครอง เมื่อไปตรวจสอบจนได้ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมชัดเจนเพียงพอแล้ว ฝ่ายเลขานุการฯ จะยกร่างหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการแก่ผู้ร้องและ/หรือหน่วยงานของรัฐเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาดำเนินการต่อไป

(๗) เมื่อฝ่ายเลขานุการฯ ยกร่างหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้อง และ/หรือแจ้งให้หน่วยงานปฏิบัติตามความเห็นของคณะกรรมการฯ แล้ว จะนำร่างหนังสือนั้นเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาเมื่อคณะกรรมการฯ เห็นชอบร่างหนังสือนั้นแล้วประธานคณะกรรมการฯ จะลงนามในร่างหนังสือนั้นดังกล่าว

(๘) ฝ่ายเลขานุการฯ นำหนังสือที่ประธานอนุกรรมการลงนามแล้วไปดำเนินการทางธุรการ พร้อมทั้งบันทึกการดำเนินการเรื่องแล้วเสร็จในระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๘.๓ กรณีตอบข้อหารือเกี่ยวกับการ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

ผังกระบวนการงานตอบข้อหารือเกี่ยวกับ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐



หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการรวม ๕๐ วัน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานตอบข้อหารือเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

(๑) เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้รับเรื่องหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ จากประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐที่ได้ยื่นต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการแล้ว จะลงทะเบียนรับเรื่องดังกล่าวไว้และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อสั่งการ

(๒) ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการสั่งการให้ส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๓) เมื่อส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือได้รับเรื่องไว้แล้ว ผู้อำนวยการส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือจะมอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วน (เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ) เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่อง

(๔) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ บันทึกข้อมูลเรื่องหารือในระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

(๕) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ จะประมวลเรื่องพร้อมพิเคราะห์ให้เห็นเบื้องต้นเพื่อเตรียมเสนอต่อคณะอนุกรรมการตอบข้อหารือตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ ในคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการพิจารณา

(๖) ส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือซึ่งเป็นฝ่ายเลขานุการฯ จะเสนอประธานอนุกรรมการตอบข้อหารือตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อกำหนดนัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ

(๗) ที่ประชุมคณะอนุกรรมการตอบข้อหารือตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการจะพิจารณาข้อหารือจากข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและความเห็นเบื้องต้นของฝ่ายเลขานุการฯ หากข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอที่จะให้ความเห็นตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้ ก็จะมีมติมอบหมายให้ฝ่ายเลขานุการฯ ยกร่างหนังสือตอบชี้แจงเสนอต่อไป แต่หากข้อเท็จจริงไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาให้ความเห็นเป็นยุติได้ คณะอนุกรรมการฯ ก็จะเชิญหน่วยงานของรัฐและ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง มาชี้แจงเพิ่มเติมประกอบการพิจารณา

(๘) เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ ร่างหนังสือตอบชี้แจงหน่วยงานหรือประชาชนตามมติของคณะอนุกรรมการฯ แล้ว จะเสนอร่างหนังสือดังกล่าวต่อที่ประชุมคณะอนุกรรมการฯ ในการประชุมครั้งต่อไปเพื่อพิจารณา หากที่ประชุมมีความเห็นให้ปรับแก้ไขร่างหนังสือตอบชี้แจง เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ จะทำการปรับแก้ไขก่อนนำเสนอประธานอนุกรรมการฯ พิจารณาลงนามในหนังสือดังกล่าว

(๙) เมื่อประธานอนุกรรมการฯ พิจารณาลงนามในหนังสือตอบชี้แจงแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ จะส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการดำเนินการออกเลขหนังสือและจัดส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้หน่วยงานและ/หรือประชาชนที่ข้อหารือทราบ และเก็บสำเนาหนังสือแจ้งผลเข้าแฟ้มสำนวน

(๑๐) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ ตอบข้อหารือบันทึกการดำเนินการเรื่องแล้วเสร็จในระบบสารสนเทศ

(๑๑) กฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- มติคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ และมติคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

- ๘ -

๙. มาตรฐานงาน

๙.๑ มาตรฐานระยะเวลา ไปเป็นตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

๙.๒ มาตรฐานในเชิงคุณภาพ มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และมีความคุ้มค่าของงาน ซึ่งสามารถวัดในเชิงปริมาณได้

๑๐. ระบบติดตามประเมินผล

มีการติดตามประเมินผลทุก ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

๑๑. เอกสารอ้างอิง

- ๑) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๒) พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๓) มติคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ และมติคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- ๔) มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง
- ๕) รายละเอียดตัวชี้วัดระดับเป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

๒๕๖๒

๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้ (ถ้ามี)

- ๑) แบบฟอร์ม สขร. ปกสำนวนเรื่องหารือ (สีชมพู)
- ๒) แบบฟอร์ม สขร. ปกสำนวนเรื่องร้องเรียน (สีเหลือง)

๑๓. ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการดำเนินการ
๑. ผู้ร้องเรียนไม่เข้าใจกระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนการใช้สิทธิร้องเรียน โดยต้องการให้คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนอย่างเร่งด่วน	- ประสานกับผู้ร้องเรียนเพื่อสร้างความเข้าใจและคลายความกังวลว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะได้รับการดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด อย่างไรก็ตาม อาจมีปัจจัยที่ไม่อาจควบคุมได้ เช่น เอกสารประกอบการร้องเรียนไม่ครบถ้วนที่จะพิจารณาได้ หรือกรณีวันหยุดนักขัตฤกษ์ติดต่อกันหลายวันทำให้คณะกรรมการฯ ไม่สามารถประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องได้
๒. ผู้ร้องเรียนขอทราบผลการพิจารณาหรือสอบถามข้อเท็จจริงจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีใช้การใช้สิทธิขอข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	- แนะนำการใช้สิทธิขอข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยต้องระบุให้ชัดเจนถึงข้อมูลข่าวสารที่ประสงค์ร้องขอ และคำขอข้อมูลข่าวสารต้องไม่มีลักษณะเป็นการสอบถาม หรือขอทราบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานของรัฐ
๓. ผู้ร้องเรียนใช้สิทธิขอข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวนมาก หรือขอข้อมูลข่าวสารบ่อยครั้งโดยไม่มีเหตุอันสมควร	- แนะนำหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติเมื่อหน่วยงานพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นกรณีขอข้อมูลข่าวสารจำนวนมากหรือขอบ่อยครั้ง หน่วยงานควรชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง และอาจแจ้งปฏิเสธคำขอดังกล่าวได้
๔. ผู้ร้องใช้สิทธิขอข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	- แนะนำหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙
๕. หน่วยงานของรัฐยังขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องครบถ้วนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี กฎกระทรวง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	- แนะนำหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ - เผยแพร่แนวคำวินิจฉัย และแนวทางการตอบข้อหาหรือทางเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้หน่วยงานของรัฐในการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการให้ เป็นไปอย่างกว้างขวางและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

๑๔. ภาคผนวก

๑๔.๑ รายการข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม กฎหมาย ระเบียบ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

- ๑) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๒) พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๓) มติคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ และมติคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- ๔) มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง
- ๕) รายละเอียดตัวชี้วัดระดับเป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๖) แบบฟอร์ม สขร. ปกสำนวนเรื่องหารือ (สี่ชมพู)
- ๗) แบบฟอร์ม สขร. ปกสำนวนเรื่องร้องเรียน (สี่เหลือง)

๑๔.๒ ปริมาณงานย้อนหลัง ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑)

ผลงาน/ผลผลิต	หน่วยนับ	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑
เรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามา	เรื่อง	๓๗๘	๕๒๒	๗๗๓
เรื่องขอให้ตรวจสอบความมีอยู่ของข้อมูลข่าวสารที่รับเข้ามา	เรื่อง	๕๐	๖๗	๗๐
การตอบข้อหารือที่รับเข้ามา	เรื่อง	๒๑	๒๖	๒๓

๑๔.๓ ปริมาณงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๔)

ผลงาน/ผลผลิต	หน่วยนับ	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔
เรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามา	เรื่อง	๘๑๑	๘๕๑	๘๙๓
เรื่องขอให้ตรวจสอบความมีอยู่ของข้อมูลข่าวสารที่รับเข้ามา	เรื่อง	๓๐	๓๕	๔๐
การตอบข้อหารือที่รับเข้ามา	เรื่อง	๑๕	๒๐	๒๒
