

กระบวนการตรวจเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้รับมอบหมาย

ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่ามีข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะชี้มูลหรือไม่

ข้อเท็จจริงเพียงพอ

ข้อเท็จจริงไม่เพียงพอ

จัดทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียนพร้อมเสนอความเห็น ว่าควรรับ / ไม่รับเป็นคำร้อง ภายใน ๑๐ วัน นับแต่ได้รับมอบหมาย (ข้อ ๑๖ วรรคหนึ่ง)

เห็นควรประสานเพื่อแก้ไขปัญหาเดือตร้อน

แสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม (ข้อ ๑๕ วรรคสอง)

ดำเนินการประสานกับหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรด้านสิทธิฯ

จัดทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียนพร้อมเสนอความเห็น ว่าควรรับ / ไม่รับเป็นคำร้อง ภายใน ๓๐ วัน นับแต่ได้รับมอบหมาย (ข้อ ๑๖ วรรคสอง)

กสม. พิจารณา

เป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานอื่นโดยตรง (ข้อ ๑๘)
เป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น (มาตรา ๖ และข้อ ๑๙)
กรณีไม่อยู่ในอำนาจ กสม.
กรณีอยู่ในอำนาจ กสม. ด้วย

ส่งเรื่อง

รับ

ไม่รับเป็นคำร้อง เนื่องจากมีลักษณะตาม มาตรา ๓๙ หรือข้อ ๑๗ วรรคสอง

รับเป็นคำร้อง เนื่องจากมีมูลอันสมควรได้รับการตรวจสอบ (ข้อ ๑๖ วรรคสาม)

ออกเลขคำร้อง

แจ้งผลการพิจารณาคำร้องให้ผู้ร้องทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ กสม. มีมติ (ข้อ ๒๐)

ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และขอทราบผล
ปรึกษาหารือร่วมกับองค์กรอิสระที่เกี่ยวข้อง (มาตรา ๖ วรรคสอง)

จัดทำเอกสารบันทึกสรุปมติไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นคำร้อง

กรณีส่งเรื่องให้หน่วยงานรัฐหรือองค์กรอิสระอื่น (เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจ กสม.) อาจขอทราบผลการดำเนินการและรายงาน กสม. ทราบ

มอบหมายพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ส่งสำนวนเก็บในสารบบ

** ระยะเวลาอาจยื่นหรือขยายได้ตามที่ กสม. เห็นสมควร (ข้อ ๗) **