



กระบวนการงาน

การจัดการเรื่องร้องทุกข์

1

การรับเรื่องเรียนร้องทุกข์

1-2 วัน

1. เมื่อฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักผู้ตรวจราชการกรม ได้รับหนังสือจากฝ่ายสารบรรณ สำนักงานเลขานุการกรม ลงทะเบียนรับหนังสือและเสนอหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมเพื่อพิจารณาสั่งการ
2. ฝ่ายบริหารทั่วไป ส่งหนังสือให้กลุ่มงานรับเรื่องราວร้องทุกข์ดำเนินการตามข้อสั่งการ

2

การมอบหมายผู้รับผิดชอบ

1-2 วัน

1. งานธุรการ กลุ่มงานรับเรื่องราວร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับหนังสือ และเสนอหัวหน้ากลุ่มงานรับเรื่องราວร้องทุกข์ พิจารณามอบหมายให้นิติกรรับผิดชอบ
2. งานธุรการจัดเก็บข้อมูลไว้เป็นฐานข้อมูล และส่งเรื่องเรียนร้องทุกข์ให้นิติกรผู้รับผิดชอบรับไปดำเนินการ

3

การตรวจสอบข้อมูลและสรุปประเด็นเรื่องเรียนร้องเรียน 7-10 วัน

- นิติกรผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบประเด็นข้อเรียนร้องเรียน และดำเนินการดังนี้
1. นิติกรจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาให้หน่วยงานที่ถูกเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงาน
 2. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 3. ส่งเรื่องให้เรือนจำ/ทัณฑสถาน เป็นข้อมูลในการบริหารราชการ

4

การสืบเสาะแสวงหาข้อเท็จจริง

30 วัน

1. เรือนจำ/ทัณฑสถานตรวจสอบข้อเท็จจริง
2. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริง

5-7 วัน

5

การสรุปรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา 30 วัน

1. นิติกรสรุปข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
2. อธิบดีกรมราชทัณฑ์พิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และให้ความเห็นชอบ

6

การแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องหรือผู้กล่าวหาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

1-5 วัน

1. กรณีที่เรื่องไม่มีมูลความจริงและสั่งยุติเรื่อง จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ
2. กรณีที่เรื่องมีมูลความจริง จะส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่อำนาจ
3. งานธุรการจัดเก็บข้อมูลไว้เป็นฐานข้อมูล เพื่อจัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาตามเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการกำหนดไว้สำหรับ 1 เรื่อง และอาจมีการเปลี่ยนแปลงในบางกรณีได้ตามความเหมาะสม

ช่องทางการเรียนร้องทุกข์ หรือขอข้อมูล

1. ยื่นเรื่องด้วยตนเอง โดยขอรับแบบฟอร์มกรอกข้อมูลได้ที่ กรมราชทัณฑ์ สำนักผู้ตรวจราชการกรม กลุ่มงานรับเรื่องราວร้องทุกข์ ชั้น 3 อาคารกรมราชทัณฑ์
2. ยื่นเรื่องผ่านทางไปรษณีย์ โดยส่งรายละเอียดพร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ไปที่กรมราชทัณฑ์ สำนักผู้ตรวจราชการกรม เลขที่ 222 ถนนนนทบุรี 1 ตำบลสวนใหญ่ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11000
3. แจ้งเรื่องผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงานหมายเลข 0 2967 3307 หรือ 0 2967 2222 ต่อ 254 - 256
4. แจ้งเรื่องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตู้ ปณ. 1111 ซึ่งพัฒนาโดยสำนักงานกฤษฎีกา

