

รายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561  
สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ  
ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 ถึงเดือนมีนาคม 2561

.....

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2552 โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทางการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน และคู่มือการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และได้จัดตั้งให้มี “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” เพื่อทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้สำนักงานเลขาธิการเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และมีบุคลากรกลุ่มประชาสัมพันธ์เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการข้อร้องเรียนทั้งนี้ การดำเนินงานของศูนย์รับข้อร้องเรียนอยู่ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า **“ทุกข้อร้องเรียน คือการพัฒนาของเรา”** ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้กำหนดช่องทางในการยื่นข้อร้องเรียน 5 ช่องทาง ดังนี้

- ยื่นด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน
- ยื่นทางไปรษณีย์
- ยื่นทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ pr.onde@onde.go.th
- ยื่นทางเว็บไซต์ www.onde.go.th
- ยื่นเรื่องทางศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารภาครัฐGCC 1111

โดยตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 ถึงเดือนมีนาคม 2561 พบว่ายังไม่มีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ