
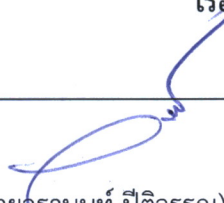
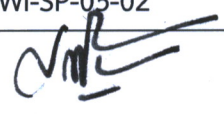
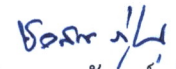
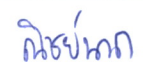


| | | | | |
|---|---|---|---|---|
|  | | คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน | | วันที่ : แก้ไขครั้งที่ : 01 รหัสเอกสาร : WI-SP-05-02 |
| อนุมัติ |  (นายรณานนท์ ปิติวรณ) ผู้อำนวยการ สสพท. | เห็นชอบ |  (นายศรัณย์พงศ์ พุ่งเกียรติ) รองผู้อำนวยการ สสพท. (บริหาร) | |
| ผู้รับผิดชอบ |  (นางสาวชวลักษณ์ ภูไพบูลย์) ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์ | ผู้จัดทำ |  (นางสาวนิชย์นาถ เมฆาพงศ์พันธุ์) นิตยกรปฏิบัติการ | |

๑. วัตถุประสงค์

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือ สสพท. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสม

๒. ขอบเขต

เอกสารฉบับนี้อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ รายละเอียดรูปแบบการดำเนินการ แบบฟอร์ม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มกระบวนการจนเสร็จสิ้นภารกิจตามภาระหน้าที่ในกิจกรรมนั้น

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ สถาบัน หมายความว่า สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือ สสพท.

๓.๒ คณะกรรมการ หมายความว่า คณะกรรมการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

๓.๓ ผู้อำนวยการ หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบัน

๓.๔ ข้อร้องเรียน (Complain) หมายความว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง ที่ปรึกษา หรือผู้เชี่ยวชาญ และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ ที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

๓.๕ ทุจริต (Corruption) หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓.๖ การตอบสนอง (Response) หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียน เข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

| | |
|----------------------------|---|
| ผู้อำนวยการ | มีหน้าที่ พิจารณา เห็นชอบ อนุมัติ และสั่งการ |
| รองผู้อำนวยการ (บริหาร) | มีหน้าที่ กลั่นกรอง/ผ่านเรื่อง |
| คณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการ | มีหน้าที่ พิจารณา ตรวจสอบ และมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ |
| ต่อต้านการทุจริต | ดำเนินการต่อ |
| เจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์ | มีหน้าที่ รายงานผลการตรวจสอบข้อมูล และนำเสนอต่อคณะกรรมการ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต |

๕. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๕.๑ เจ้าหน้าที่ สสพท. รับเรื่องร้องเรียน/รวบรวมข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น การร้องเรียน ด้วยตนเอง เว็บไซต์ โทรศัพท์ E-mail กล่องร้องเรียน ฯลฯ

ข้อมูลดังกล่าวให้ถือเป็นความลับและให้ผู้รับผิดชอบคุ้มครองดูแลข้อมูลให้ปลอดภัย ให้นำ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

๕.๒ เมื่อรับเรื่องร้องเรียน/รวบรวมข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ สสพท. รีบแจ้งผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการเพื่อทราบทันที

๕.๓ เจ้าหน้าที่ สสพท. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อรับเรื่องดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้าภายใน ๑๕ วัน

๕.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน รับเรื่อง เพื่อพิจารณาและตรวจสอบข้อมูล เพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

๕.๕ เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการพิจารณา แบ่งออกเป็น ๒ กรณี

๑) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน ๓๐ วัน

๒) กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล ผู้อำนวยการมอบหมายผู้รับผิดชอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง หรือพิจารณาส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและดำเนินการแจ้ง ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน ๓๐ วัน

๕.๖ รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และแจ้งผลตอบ ผู้ร้องเรียน

๕.๗ ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๕.๘ รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

๖. เอกสารอ้างอิง

๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๗.๑ บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน (F-SP-05-01)

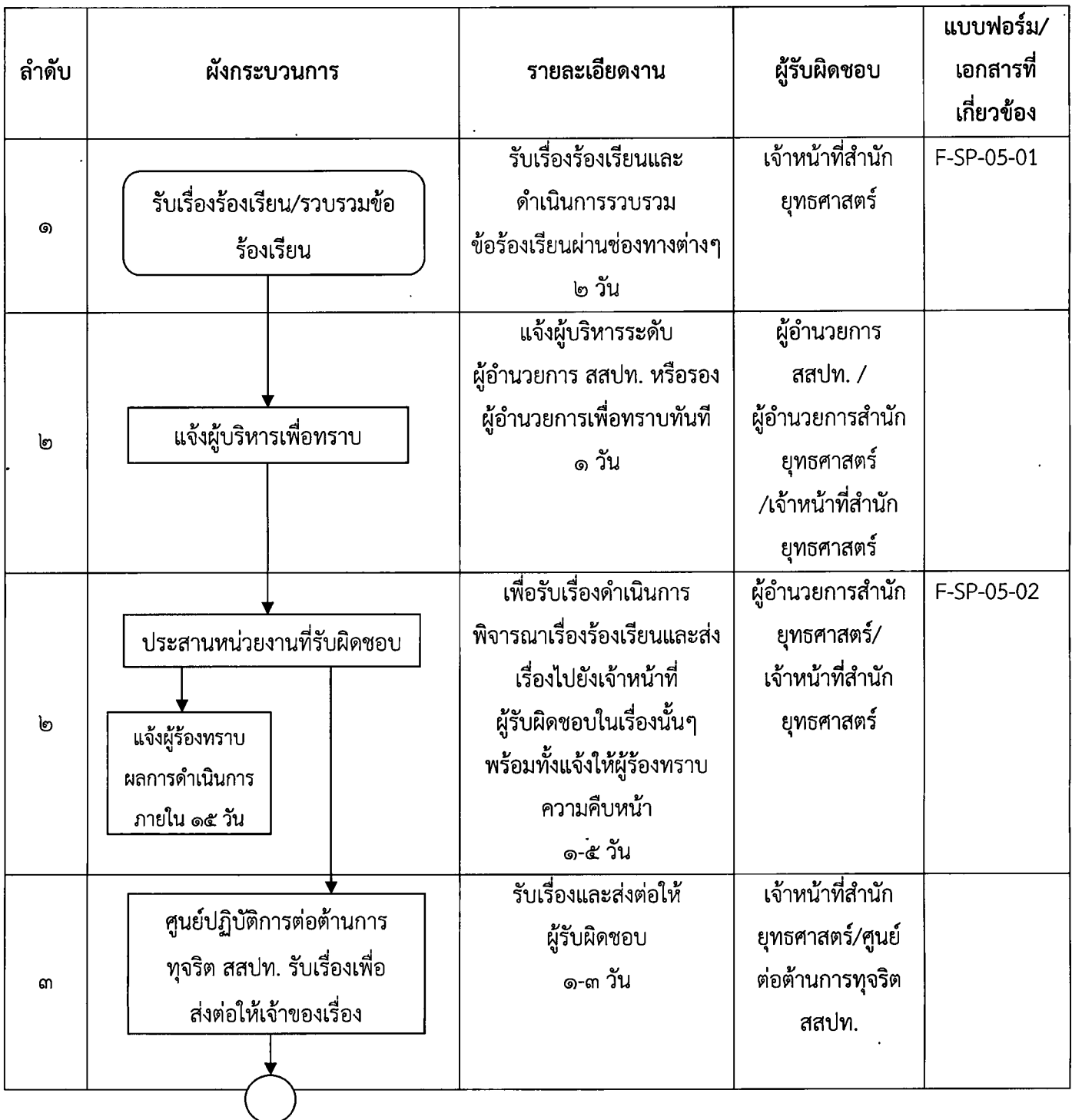
๗.๒ การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วัน) (F-SP-05-02)

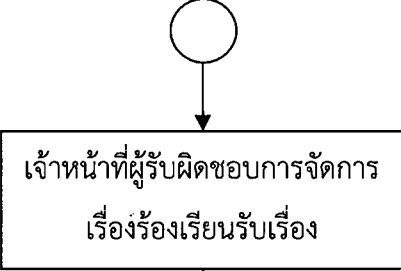
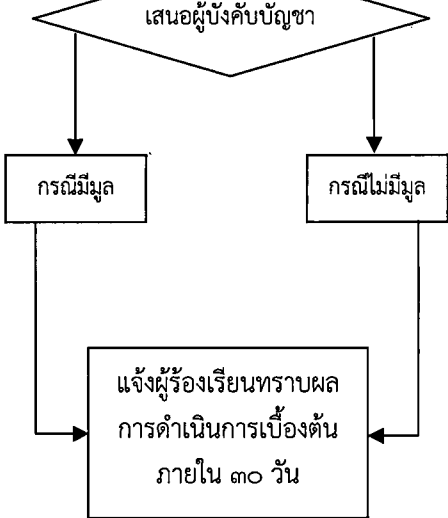
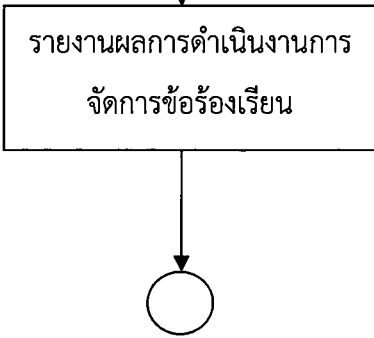
๗.๓ การแจ้งผลการดำเนินการถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๓๐ วัน) (F-SP-05-03)

๗.๔ การติดตามการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (F-SP-05-0 4)

๘. เอกสารบันทึก จัดเก็บภายในสำนักงานในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (ไฟล์ .pdf และไฟล์ .docx) และรูปแบบเอกสารฉบับจริง เป็นระยะเวลาอย่างน้อย ๑๐ ปี โดยงานกฎหมายเป็นผู้รับผิดชอบ

๙. กระบวนการทำงาน



| ลำดับ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ผู้รับผิดชอบ | แบบฟอร์ม/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|-------|---|---|--|----------------------------------|
| ๔ |  | เพื่อพิจารณาและตรวจสอบข้อมูลเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา ๗ วัน | ผู้อำนวยการสำนัก ยุทธศาสตร์ /เจ้าหน้าที่สำนัก ยุทธศาสตร์ | |
| ๕ |  | <p>เพื่อดำเนินการพิจารณา แบ่งออกเป็น ๒ กรณี</p> <p>๑) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน ๓๐ วัน</p> <p>๒) กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล ผู้อำนวยการมอบหมายผู้รับผิดชอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๓๐ วัน</p> | ผู้อำนวยการ สสพ. / ผู้อำนวยการสำนัก ยุทธศาสตร์ /เจ้าหน้าที่สำนัก ยุทธศาสตร์/ศูนย์ ต่อต้านการทุจริต สสพ. | F-SP-05-03 F-SP-05-04 |
| ๖ |  | รายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งแจ้งผลตอบกลับผู้ร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนดและแจ้งผลตอบผู้ร้องเรียนภายใน ๗ วัน | ผู้อำนวยการสำนัก ยุทธศาสตร์ /เจ้าหน้าที่สำนัก ยุทธศาสตร์ | |

| ลำดับ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ผู้รับผิดชอบ | แบบฟอร์ม/ เอกสารที่ เกี่ยวข้อง |
|-------|--|---|---|--------------------------------------|
| ๗ | <pre> graph TD Start(()) --> Box[ติดตามและประเมินผล] </pre> | ติดตามและประเมินผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๕ วัน | ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์ /เจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์ | |
| ๘ | <pre> graph TD Box[รายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ] </pre> | เสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดการซื้อร้องเรียนให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ๕ วัน | ผู้อำนวยการ สสปท. / ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์/ เจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์ | |

การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วัน)

ที่ รง ๕๑๐๑/

เรื่อง รับเรื่องร้องเรียนเรื่อง.....

เรียน.....(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

ตามที่สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือ สสปท. ได้รับเรื่องร้องเรียนเรื่อง.....

เลขที่เอกสารร้องเรียน.....ลงวันที่.....

ขอให้.....(รายละเอียดความประสงค์ที่ผู้ร้องต้องการโดยสรุป).....

ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สสปท. ได้รับเรื่องและมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบพิจารณาแล้ว หากทราบผลเป็นประการใด จะเรียนให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย

อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำนักยุทธศาสตร์

โทรศัพท์ ๐ ๒๔๔๘ ๙๑๑๑

โทรสาร ๐ ๒๔๔๘ ๙๐๙๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ tosh@tosh.or.th

การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๓๐ วัน)

ที่ รง ๕๑๐๑/

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง รับเรื่องร้องเรียนเรื่อง.....

เรียน(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

อ้างถึง(หนังสือผู้ร้องเรียนหรือบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน).....

สิ่งที่ส่งมาด้วย(ถ้ามี).....

ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน).....ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือ สสปท. ขอเรียนว่า.....(รายละเอียดข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย
อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำนักยุทธศาสตร์

โทรศัพท์ ๐ ๒๔๔๘ ๙๑๑๑

โทรสาร ๐ ๒๔๔๘ ๙๐๙๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ tosh@tosh.or.th

(การติดตามการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

F-SP-05-04

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

ลำดับที่ร้องเรียน.....

วันที่.....

| ชื่อ/ที่อยู่/โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน/ผู้บันทึก | ร้องเรียนผ่านช่องทาง | รายละเอียดของ ข้อร้องเรียน | ระดับของ ข้อร้องเรียน | หน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง | วิธีการและผลการ ดำเนินงาน แก้ไข/ปรับปรุง | วันที่ตอบกลับ ผู้ร้องเรียน (วัน/เดือน/ปี) |
|---|---|---|--|--|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">○ หนังสือหรือจดหมาย○ โทรศัพท์○ โทรสาร○ กล่องรับความคิดเห็น○ เว็บไซต์○ สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์○ เดินทางมาร้องเรียนด้วย ตนเอง○ แบบสอบถาม○ การประชุม○ อื่นๆ | | <ul style="list-style-type: none">○ ไม่มีมูล○ มีมูล<input type="checkbox"/> ระดับ ๑<input type="checkbox"/> ระดับ ๒<input type="checkbox"/> ระดับ ๓<input type="checkbox"/> ระดับ ๔ | <ul style="list-style-type: none">○ ไม่มี○ มี (ระบุ) | <ul style="list-style-type: none">○ ดำเนินการแก้ไขตาม | ○ ทันภายใน กำหนด ○ เกินกำหนด |
| ลงลายมือชื่อ ผู้ปฏิบัติ | | ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก | | ผู้ดำเนินการ | | |

หมายเหตุ : ระดับ ๑ คือ ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ระดับ ๓ คือ ข้อร้องเรียนใหญ่

ระดับ ๒ คือ ข้อร้องเรียนเล็ก
ระดับ ๔ คือ ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ สสปท.