



ประกาศ สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตาม ประกาศ สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) เรื่อง มาตรการและแนวทางการต่อต้านการทุจริต การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ในองค์กร ลงวันที่ ๒๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑ กำหนดข้อปฏิบัติประกอบด้วย ๖ ด้าน และหนึ่งในนั้น คือ ด้านความพร้อมรับผิด โดยมีมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียน เนื่องจากเป็นการแสดงถึงการให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงสะท้อน หรือเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสาธารณชน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และเชื่อมั่นต่อองค์กร

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) จึงประกาศแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ ด้วยตนเอง

๑.๒ ไปรษณีย์

๑.๓ โทรศัพท์

๑.๔ โทรสาร

๑.๕ กล่องรับความคิดเห็น

๑.๖ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Website, Facebook, e-Mail

๑.๗ สื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์

๑.๘ อื่นๆ

๒. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ถือปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) เรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน อย่างเคร่งครัด

๓. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๓.๑ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า ภายใน ๑๕ วัน

๓.๒ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน ๓๐ วัน

๓.๓ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผล หลังจากการดำเนินการเป็นที่สิ้นสุด

๔. กลไกการกำกับติดตาม ให้ผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับการมอบอำนาจกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ในรูปแบบลักษณะเป็นรายงาน รายงานการประชุม ภาพประกอบ หรือหลักฐานอื่นๆ ที่เหมาะสม โดยเนื้อหาแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติตามกรอบแนวทางและขั้นตอนข้างต้น และให้การสนับสนุนหน่วยงาน

/เมื่อมีข้อจำกัด

เมื่อมีข้อจำกัด โดยกำหนดให้มีการติดตามอย่างต่อเนื่องในทุกไตรมาส และรายงานต่อผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อพิจารณา ต่อไป

๕. ทบทวนปรับปรุงแนวปฏิบัติฉบับนี้ตามความเหมาะสม และการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ ที่มีนัยสำคัญ

๖. ให้ยึดปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ ตลอดจนแนวปฏิบัติอื่นใดที่สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) เห็นสมควรกำหนดในภายหลัง

ทั้งนี้ รายละเอียดข้อมูลปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศ

จึงประกาศมาเพื่อถือปฏิบัติ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายชัยธนา ไชยมงคล)

ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย
อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน