



ประกาศสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๕ ผู้อำนวยการสถาบันจึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ เรียกว่า "ประกาศสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน"

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

"สถาบัน" หมายความว่า สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

"ผู้อำนวยการ" หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ผู้ที่สถาบันจ้างไว้ปฏิบัติงานเป็นการประจำซึ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาจ้างหรือคำสั่งจ้าง

"ลูกจ้าง" หมายความว่า ผู้ที่สถาบันจ้างให้ปฏิบัติงานให้แก่สถาบันโดยได้รับค่าจ้างเป็นรายเดือน รายวัน หรือรายชั่วโมงโดยทำสัญญาจ้างเป็นคราวๆ

"ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ" หมายความว่า ผู้ซึ่งสถาบันจ้างให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญของสถาบันโดยมีสัญญาจ้าง

"เรื่องร้องเรียนทั่วไป" หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

"เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

"ประพดติมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจหน้าที่ในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างหนึ่งอย่างใด ซึ่งจุดมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือ ทรัพย์สินของ ส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และนำเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน

ข้อ ๕ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๕.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๕.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง ที่ปรึกษา หรือผู้เชี่ยวชาญ ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพดติมิชอบ ได้แก่ กระทำการ ทุจริตต่อหน้าที่ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติ หน้าที่ล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ได้แก่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่ เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๕.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๕.๒ เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๕.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๕.๒.๒ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสบ่าวการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อ ดำเนินการสืบสวนสอบสวน)

๕.๒.๓ ระบุวัน เดือน ปี

๕.๒.๔ ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๕.๔.๑ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

ข้อ ๖ ช่องทางการร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพดติมิชอบและกรณีเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ส่งผ่านกล่องรับความคิดเห็น หรือส่งเอกสารทางไปรษณีย์ที่สถาบัน ส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) อาคารกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน (ส่วนแยกตลิ่งชัน) ชั้น ๒ เลขที่ ๑๘ ถนนบรมราชชนนี แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๗๐

๖.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร ที่เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๒๔๔๘ ๙๑๑๑ และเบอร์โทรสาร ๐ ๒๔๔๘ ๙๐๙๘

๖.๓ ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์

๖.๓.๑ เว็บไซต์สถาบันที่ www.tosh.or.th หัวข้อติดต่อเรา

(๑) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน สำหรับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขอบ

(๒) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน สำหรับการร้องเรียนเรื่องทั่วไป

๖.๓.๒ แอปพลิเคชัน Facebook ที่ <http://www.facebook.com/tosh.or.th>

๖.๓.๓ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@tosh.or.th

๖.๔ ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ

ข้อ ๗ กระบวนการจัดการและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๗.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๑.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๗.๑.๒ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบและผู้อำนวยการเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้งานกฎหมายดำเนินการออกคำสั่งตามนั้น

๗.๑.๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการ ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรแจ้งข้อกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการและยุติเรื่อง

๗.๑.๔ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้ผู้ที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๗.๑.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการ โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๗.๑.๖ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้งานกฎหมายแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๗.๑.๗ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสถาบัน ให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๗.๑.๗ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสถาบัน ให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๗.๑.๘ แจ้งผลตอบผู้ร้องเรียน ภายในสิบห้าวัน

๗.๑.๙ ติดตามและประเมินผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑.๑๐ รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

๗.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๗.๒.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๗.๒.๒ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้ผู้อำนวยการมอบหมายสำนักที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนภายในสิบห้าวัน

๗.๒.๓ ให้สำนักที่เกี่ยวข้องเสนอผลการแก้ไขให้ผู้ผู้อำนวยการทราบ

๗.๒.๔ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้งานกฎหมายแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสามวัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๗.๒.๕ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสถาบัน ให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๗.๒.๖ แจ้งผลตอบผู้ร้องเรียน ภายในเจ็ดวัน

๗.๒.๗ ติดตามและประเมินผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒.๘ รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ข้อ ๘ หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๘.๑ เรื่องร้องเรียนถือเป็นความลับของสถาบัน และส่งเรื่องร้องเรียนโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้งความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย

๘.๒ ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องเก็บชื่อผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวน

๘.๓ สถาบันจะให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนมิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมเนื่องจากการร้องเรียน โดยนำพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยเฉพาะในหมวด ๒ มาตรา ๑๕ (๔) โดยการเปิดเผยข้อมูลนั้น จะต้องไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด มาใช้พิจารณาโดยอนุโลม

๘.๔ สถาบันจะปฏิบัติต่อข้อมูลผู้ร้องเรียนเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายวรานนท์ ปิติวรรณ)

ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย
อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

๓๑ มี.ค. ๖๖ เวลา ๑๖:๓๔:๔๑ Non-PKI Server Sign

Signature Code : QgA3A-DkARA-BCAEU-ARgA0