

		คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ		วันที่ : แก้ไขครั้งที่ : 02 รหัสเอกสาร : WI-SP-05-02
อนุมัติ	 (นายวรานนท์ ปิติวรรณ) ผู้อำนวยการ สสพท.	เห็นชอบ	 (นายเอกชาติ นาคาไชย) รองผู้อำนวยการ สสพท. (บริหาร)	
ผู้รับผิดชอบ	 (นายมานชญ์ เหล็กดำรง) ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง	ผู้จัดทำ	 (นางสาวณิชยนาถ เมฆापงศ์พันธ์) นิติกรปฏิบัติการ	

๑. วัตถุประสงค์

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือ สสพท. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสม

๒. ขอบเขต

เอกสารฉบับนี้อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ รายละเอียด รูปแบบการดำเนินการ แบบฟอร์ม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มกระบวนการจนเสร็จสิ้นภารกิจตามภาระหน้าที่ในกิจกรรมนั้น

๓. คำจำกัดความ

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

๓.๒ ผู้อำนวยการ หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

๓.๓ เรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายความว่า เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

๓.๔ ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓.๕ ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจหน้าที่ในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

คำสั่ง อย่างหนึ่งอย่างใด ซึ่งจุดมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือ ทรัพย์สินของ ส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม

๓.๖ การตอบสนอง หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และนำเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินทางวินัย หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการ	มีหน้าที่ พิจารณา เห็นชอบ อนุมัติ และสั่งการ
รองผู้อำนวยการ (บริหาร)	มีหน้าที่ กลั่นกรอง/ผ่านเรื่อง
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง	มีหน้าที่ กลั่นกรอง/ผ่านเรื่อง
คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง	มีหน้าที่ รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณา ใต้สวนหาข้อเท็จจริง พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้อำนวยการ
เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย	มีหน้าที่ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการ
เจ้าหน้าที่งานกฎหมาย	มีหน้าที่ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและดำเนินการออก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

๕. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๕.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศ

๕.๒ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบและผู้อำนวยการเห็นสมควรให้แต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้งานกฎหมายดำเนินการออก คำสั่งตามนั้น

๕.๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาใต้สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้อำนวยการ ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และ เป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการและยุติเรื่อง

๕.๔ ในการพิจารณาใต้สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้ผู้ที่ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอย้าย ระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการ โดยเสนอขอย้ายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๕.๖ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้งานกฎหมายแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน เวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีให้ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๕.๗ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสถาบัน ให้ดำเนินการ ดังนี้

๕.๗.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๗.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๘ แจ้งผลตอบผู้ร้องเรียน ภายในสิบห้าวัน

๕.๙ ติดตามและประเมินผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๕.๑๐ รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

๖. เอกสารอ้างอิง

๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๗.๑ แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน (F-SP-05-01)

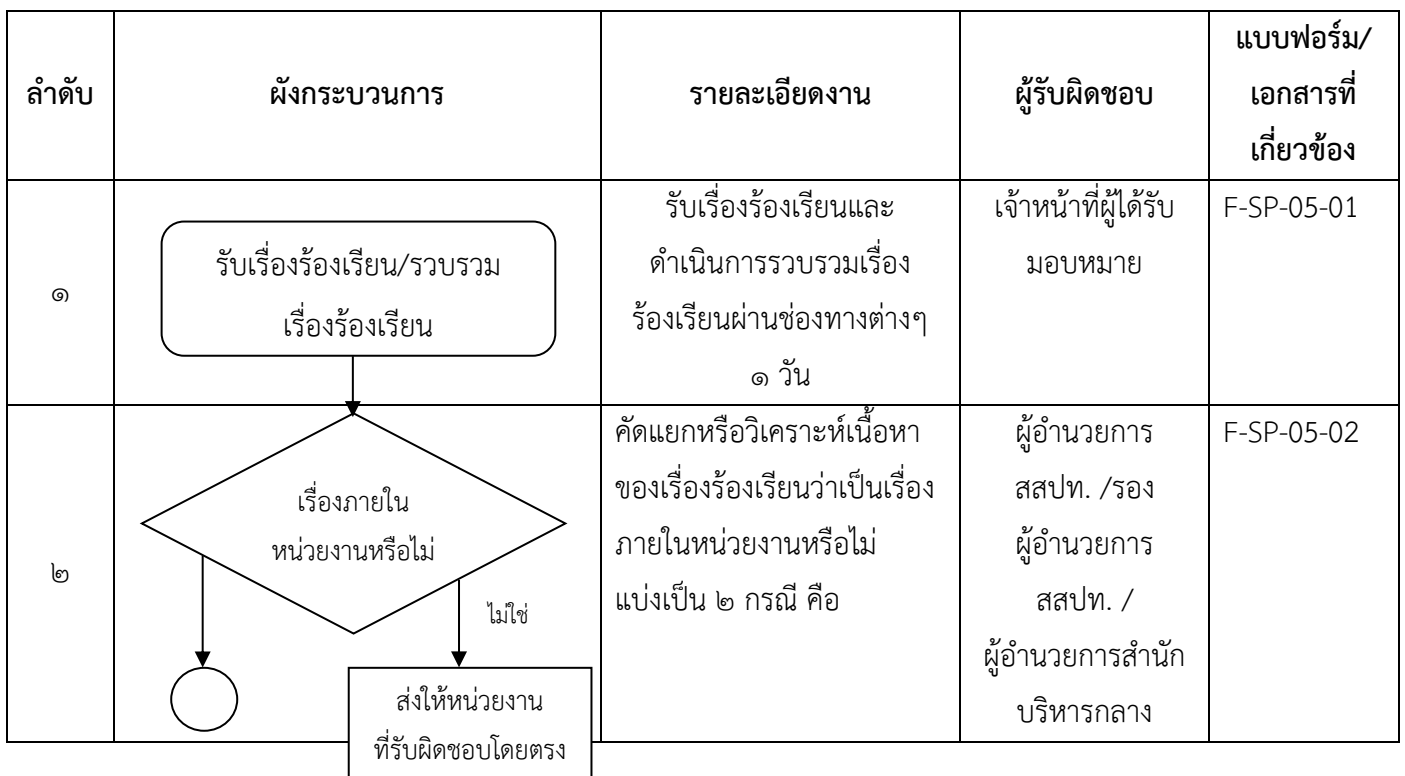
๗.๒ แบบแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (F-SP-05-02)

๗.๓ แบบแจ้งผลการดำเนินการถึงผู้ร้องเรียน (F-SP-05-03)

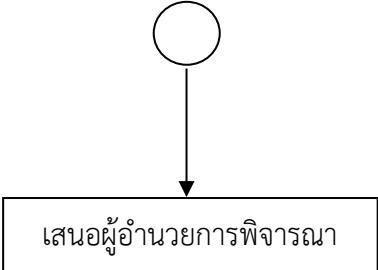
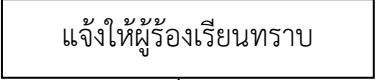
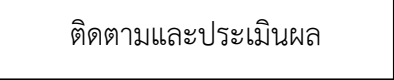
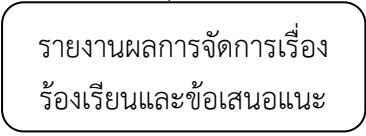
๗.๔ การติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน (F-SP-05-0 4)

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

๙. กระบวนการทำงาน



ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		<p>๑) กรณีไม่ใช่เรื่องภายในหน่วยงาน ให้ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ๒ วัน</p> <p>๒) กรณีเป็นเรื่องภายในหน่วยงาน ให้เสนอผู้อำนวยการพิจารณาและแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน</p>	/เจ้าหน้าที่งานกฎหมาย	
๓		<p>กรณีที่ผู้อำนวยการเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้งานกฎหมายดำเนินการออกคำสั่งตามนั้น ๓ วัน</p>	ผู้อำนวยการ สสปท. /รองผู้อำนวยการ สสปท. / ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง /เจ้าหน้าที่งานกฎหมาย	
๔		<p>คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงฯ รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่ ๒๕ วัน</p>	คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง	
๕		<p>คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงฯ ทำความเห็นเสนอผู้อำนวยการว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการและยุติเรื่อง</p>	คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
๖		รายงานผลการสอบสวน ต่อผู้อำนวยการ ๕ วัน	ผู้อำนวยการ สสพท. /รอง ผู้อำนวยการ สสพท. / คณะกรรมการ สอบสวน ข้อเท็จจริง/ เจ้าหน้าที่งาน กฎหมาย	
๗		แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ๑๕ วัน	ผู้อำนวยการ สสพท. /รอง ผู้อำนวยการ สสพท. / ผู้อำนวยการสำนัก/ เจ้าหน้าที่งาน กฎหมาย	F-SP-05-03
๘		ติดตามและประเมินผลการ จัดการเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงาน ๕ วัน	ผู้อำนวยการสำนัก บริหารกลาง / เจ้าหน้าที่งาน กฎหมาย	F-SP-05-04
๙		เสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อ นำไปปรับปรุงแก้ไขและ พัฒนาการจัดการเรื่อง ร้องเรียนให้เกิดความสะดวก แก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ๕ วัน	ผู้อำนวยการ สสพท. / รอง ผู้อำนวยการ สสพท. / ผู้อำนวยการสำนัก บริหารกลาง/ เจ้าหน้าที่งาน กฎหมาย	

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

วันที่รับ..... เลขที่รับ.....
ชั้นความลับ <input type="checkbox"/> ลับ <input type="checkbox"/> ไม่ลับ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> แจ้งชื่อ
..... หมายเลขโทรศัพท์
<input type="checkbox"/> ที่อยู่
..... หมายเลขบัตรประชาชน
<input type="checkbox"/> มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ
ช่องทางร้องเรียน <input type="checkbox"/> ด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> ไปรษณีย์/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> ระบบอิเล็กทรอนิกส์
ประเภทการร้องเรียน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย <input type="checkbox"/> อื่นๆ
เรื่อง :
รายละเอียด :
สิ่งที่ต้องแก้ไข :
เอกสารแนบ (ถ้ามี) :
<input type="checkbox"/> โปรดพิจารณาให้ความคุ้มครองและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องจากการร้องเรียนนี้
<input type="checkbox"/> จึ่งเรียนมาเพื่อพิจารณา แล้วกรุณาแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้น ตามความเหมาะสมอย่างน้อย ๑๕ วัน หรือสำเนาแจ้งเรื่องส่ง..... (ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ทราบด้วย
สำหรับเจ้าหน้าที่ <input type="checkbox"/> แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ <input type="checkbox"/> แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องทราบ <input type="checkbox"/> แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก
.....
ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง

แบบแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน

ที่ รง ๕๑๐๑/

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

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

สำนักบริหารกลาง

โทรศัพท์ ๐ ๒๔๔๘ ๙๑๑๑

โทรสาร ๐ ๒๔๔๘ ๙๐๙๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@tosh.or.th

แบบแจ้งผลการดำเนินการถึงผู้ร้องเรียน

ที่ รง ๕๑๐๑/

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเรื่อง.....

เรียน(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

อ้างถึง(หนังสือผู้ร้องเรียนหรือบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน).....

สิ่งที่ส่งมาด้วย(ถ้ามี).....

ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และวัตถุประสงค์ของ
การร้องเรียน).....ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)
หรือ สสปท. ขอเรียนว่า.....(รายละเอียดข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจัดการ
เรื่องร้องเรียน).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย
อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำนักบริหารกลาง

โทรศัพท์ ๐ ๒๔๔๘ ๙๑๑๑

โทรสาร ๐ ๒๔๔๘ ๙๐๙๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@tosh.or.th

(การติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน)

F-SP-05-04

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่ร้องเรียน.....

วันที่.....

ชื่อ/ที่อยู่/โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน/ผู้บันทึก	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	รายละเอียดของ เรื่องร้องเรียน	ระดับของ เรื่องร้องเรียน	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 <ul style="list-style-type: none">○ ทันภายใน กำหนด○ เกินกำหนด
ลงลายมือชื่อ ผู้ปฏิบัติ		ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก			ผู้ดำเนินการ	

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

ระดับ ๒ คือ เรื่องร้องเรียนเล็ก
ระดับ ๔ คือ เรื่องร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ สสปท.