



คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1. หลักการและที่มา

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) จึงได้กำหนดมาตรการคุ้มครองการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไว้ ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียน วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีขั้นตอน/กระบวนการที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือ ขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้า มาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้ง แสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จาก กระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
4. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

3. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทช.) ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุง การประสานหน่วยงานภายนอกสถาบันฯ การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานเป็นรายเดือน

4. คำจำกัดความ

สถาบัน หมายถึง สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผู้อำนวยการ หมายถึง ผู้อำนวยการสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ และขอล่าหาเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ที่ไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งตามที่มิถุนธรรม ข้อบังคับ ระเบียบ แบบแผนที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถาบันฯ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสถาบันฯ เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น โดยต้องมีรายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง , ช่วงเวลาการกระทำผิด , พฤติการณ์ทุจริต และประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, เจ้าหน้าที่สถาบัน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสถาบันฯ ผ่านช่องทางต่างๆ ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบ เห็นการกระทำทุจริตในหน่วยงาน สามารถดำเนินการร้องเรียนได้ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ส่วนงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน (เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย กลุ่มงานอำนาจการ)

5.กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
3. พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2549 และฉบับแก้ไข

เพิ่มเติม

6. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

1. หน้าเว็บไซต์สถาบัน

- ช่องทางการร้องเรียน <https://www.tint.or.th/complaint>

- ช่องทางสอบถามข้อมูลผ่านกล่องข้อความของ messenger

2. จดหมาย /e-mail sarabun@tint.or.th

3.. ติดต่อด้วยตนเองที่ สถาบัน ณ ห้อง105 ชั้น 1 อาคาร 1 สำนักงานใหญ่องค์กรฯ

4. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นที่ส่งเรื่องให้สถาบัน ดำเนินการ อาทิเช่นศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ของรัฐบาล สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงาน ป.ป.ช.

7. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การเบียดบังทรัพย์สิน การเอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว) กลั่นแกล้ง บังคับ ชู่เชิญ เรียกหรือรับผลประโยชน์ (รีดไถ) การช่วยเหลือผู้กระทำผิดไม่ต้องรับโทษ รับสินบน รับส่วย เป็นต้น

2) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

3) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

4) กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

8. สาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ เรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) ชื่อ ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เช่น หมายเลขโทรศัพท์ E-mail เป็นต้น
- 2) ชื่อ ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้อง
- 3) ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรม ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนและเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุวัน เดือน ปี และสถานที่เกิดเหตุร้องเรียน
- 5) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับ เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

9. ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1) ผู้รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและบันทึกสถิติเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส แล้วพิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และโดยต้องออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 5 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

2) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้เพื่อให้ได้ซึ่งข้อสั่งการหรือข้อยุติเรื่อง และให้ผู้รับเรื่องร้องเรียน เร่งรัดและติดตามเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในการดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

3) กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อสั่งการ/ดำเนินการทางวินัย ภายใน 30 วันทำการหรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

4) กรณีไม่มีมูลให้แจ้งเรื่องไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบและยุติเรื่องภายใน 7 วันทำการ

5) ผู้รับเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานสถิติการรับเรื่องร้องเรียน และจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือนตลอดปีงบประมาณ

10. แผนภูมิการทำงาน (Flow Chart) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

