

ขั้นตอนการจัดการต่อเรื่องข้อร้องเรียน (เนื้อหาจากระเบียบปฏิบัติงาน PM-LA-04)

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน
- 1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.3 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 1.4 เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
- 1.5 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ
- 1.6 เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในข้อกฎหมายที่เป็นปัญหาและให้ความรู้ถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
- 1.7 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

2. ขอบข่าย

ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ มีขอบเขตตั้งแต่กระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ประเภทของเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งใช้ในการดำเนินงานตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

3. เอกสารอ้างอิง

- 3.1 พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2549 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 3.2 ข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2559
- 3.3 ระเบียบ คำสั่ง และ ประกาศ ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
- 3.4 กฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3.5 คู่มือการปฏิบัติงาน

4. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ที่ไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ตามที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ แบบแผนที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตในหน่วยงาน สามารถดำเนินการร้องเรียนได้

ทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองและผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวด้วย

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

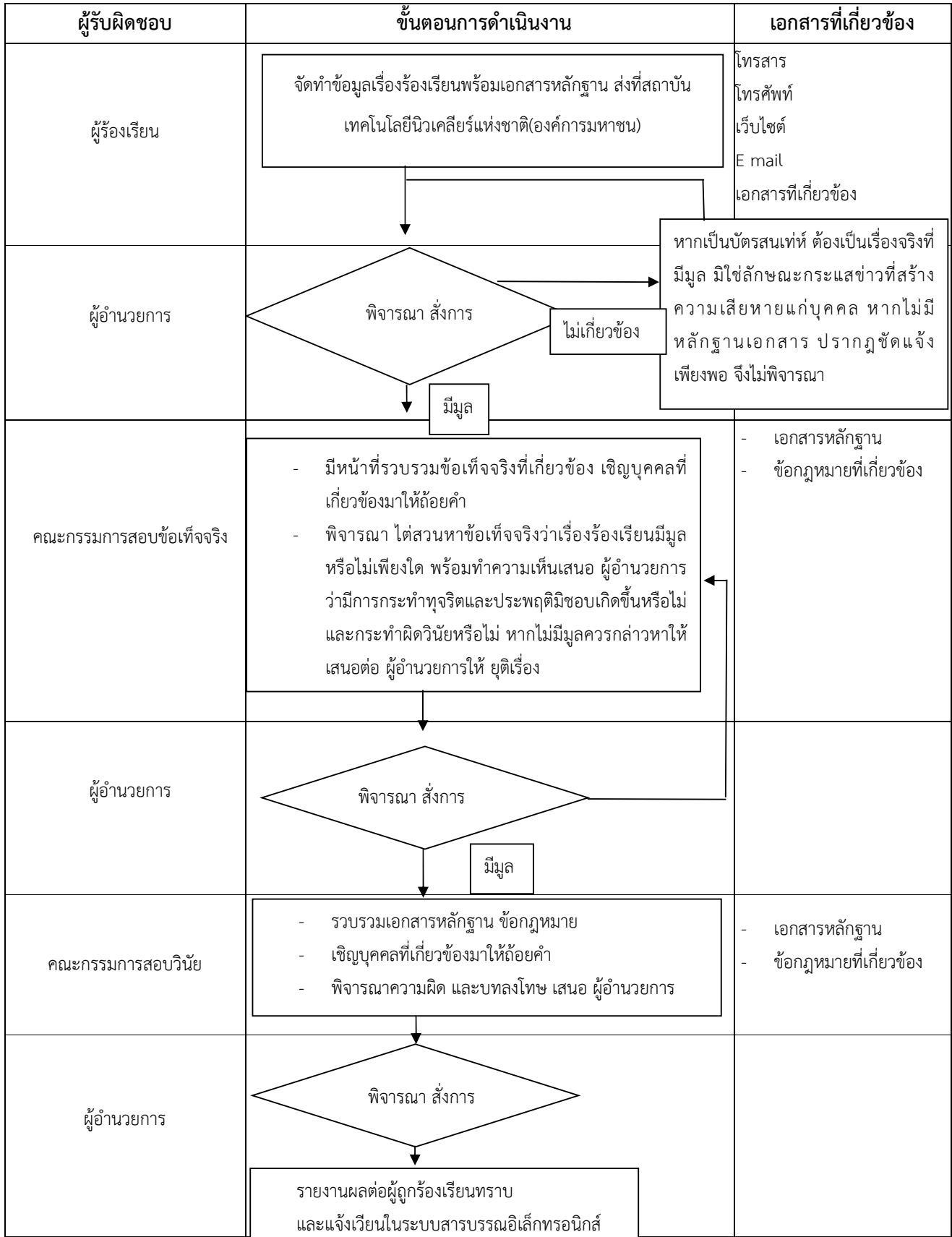
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ

5.1 ผู้อำนวยการสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน สั่งการ และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะเข้าหลักเกณฑ์ตามที่กำหนด

5.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ประสานงานส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบ พร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา

5.3 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

6. แผนภูมิการทำงาน (Flow Chart)



7. รายละเอียดการทำงาน

7.1 เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนให้ผู้อำนวยการมีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน สืบสาร และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะเข้าหลักเกณฑ์ตามที่กำหนด ดังนี้

7.1.1 บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งหลักเกณฑ์ข้อนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องชี้เบาะแสโดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมา ให้ชัดเจนไม่คลุมเครือ ว่ามีพยานหลักฐานใดบ้าง ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุก็ได้ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่กล่าวหาข้าราชการกระทำผิดวินัยนั้น มีเหตุผล หรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงพอว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

7.2.2 บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่จะพิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถาม หาข้อเท็จจริงซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องที่ผู้กล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

หากไม่เข้าหลักเกณฑ์ตามที่กำหนด จึงไม่รับพิจารณา

7.2 หากพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว มีมูลที่ข้อเท็จจริงเพียงพอ ให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง และให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

7.2.1 คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานและดำเนินการทั้งหลายเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง เรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ และสรุปเรื่องร้องเรียนว่ามีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว พร้อมทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการ ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำความผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อ ผู้อำนวยการ และยุติเรื่อง และแจ้งผลการสอบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้ถูกร้องเรียน

7.2.2 หากปรากฏข้อเท็จจริง ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้น และเป็นการกระทำความผิดวินัย ให้ผู้อำนวยการมีอำนาจพิจารณาและแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยต่อไป

7.3 คณะกรรมการสอบสวนวินัย มีหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐานและดำเนินการทั้งหลายเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงและพฤติกรรมต่างๆ รวมถึงมีอำนาจเรียกบุคคลใดมา ให้ถ้อยคำ หรือพิสูจน์ความผิดของเจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาว่าได้กระทำความผิดวินัยให้มีความจริงและยุติธรรม ว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดวินัยในกรณีใด ข้อใดอย่างไร เพื่อที่จะลงโทษผู้กระทำความผิดตามความเหมาะสมแห่งพฤติการณ์ในการกระทำความผิด โดยมีระยะเวลาการสอบสวนวินัย ไม่เกิน 45 วันนับแต่ประธานคณะกรรมการสอบสวนวินัยได้รับคำสั่ง และขอขยายระยะเวลาการสอบสวนต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน 30 วัน และจะขอขยายได้ไม่เกิน 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้อำนวยการ

7.4 เมื่อคณะกรรมการสอบสวนวินัยดำเนินการแล้วเสร็จให้เสนอรายงานต่อผู้อำนวยการ และให้ผู้อำนวยการพิจารณาและสั่งการลงโทษผู้ถูกกล่าวหาตามพฤติการณ์ในการกระทำความผิด และให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแจ้งผลการสอบสวนวินัยต่อผู้ถูกกล่าวหา และแจ้งเวียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์