



ประกาศสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

โดยที่เป็นการสมควรให้มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และ ทำให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๕๓ จึงประกาศกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับนับแต่วันที่เลขาธิการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ได้ลงนามในประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

“ผู้บริหาร” หมายความว่า เลขาธิการ และรองเลขาธิการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนัก กอง กลุ่ม ศูนย์ ที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณาวิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากร ที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ โดยการติดต่อผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

/“ข้อคิดเห็น...

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากสำนักงาน
ปรมาณเพื่อสันติ มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณ
เพื่อสันติ

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ มีคำชมเชย
เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ

“การดำเนินการจนได้ข้อยุติ” หมายความว่า การดำเนินการได้ตามความประสงค์ของ ผู้ร้องเรียน
ได้ผลสรุป และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

“ประเภทเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เป็นการจำแนกเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่และ
ภารกิจของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ ได้แก่

ประเภทเรื่องร้องเรียนที่ ๑ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน เป็นการที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสีย ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานของเจ้าหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของสำนักงาน ซึ่งเรื่อง
ร้องเรียนนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ

ประเภทเรื่องร้องเรียนที่ ๒ ร้องเรียนการให้บริการ เป็นการที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอน การให้บริการงานตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของสำนักงาน ซึ่งเรื่องร้องเรียน
นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ

ประเภทเรื่องร้องเรียนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย เป็นการที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสียให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน หรือการให้บริการของ
สำนักงาน ซึ่งเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ

ประเภทเรื่องร้องเรียนที่ ๔ อื่นๆ เป็นการที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนเรื่องที่ไม่
อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ นอกเหนือจากประเภทเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ
ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ๓ ประเภทที่กล่าวมาข้างต้น

“ระดับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เป็นการจำแนกความสำคัญของเรื่องร้องเรียนออกเป็น
๔ ระดับ ได้แก่

เรื่องร้องเรียนระดับที่ ๑ เป็นเรื่องร้องเรียนแบบข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ
ร้องขอข้อมูล ซึ่งผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชยสอบถาม
หรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ

เรื่องร้องเรียนระดับที่ ๒ เป็นเรื่องร้องเรียนระดับหน่วยงาน ซึ่งผู้ร้องเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความ
เดือดร้อนเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลต่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน หรือผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสีย

เรื่องร้องเรียนระดับที่ ๓ เป็นเรื่องร้องเรียนระดับกรม ซึ่งผู้ร้องเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความ
เดือดร้อนเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ซึ่งเรื่องร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยอำนาจ
ของเลขาธิการของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติสั่งการหรือมติจากที่ประชุมร่วมกันแก้ไขปัญหา

เรื่องร้องเรียนระดับที่ ๔ เป็นเรื่องร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติซึ่งผู้
ร้องเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ นโยบาย
ของรัฐบาลที่มีผลกระทบต่อสังคมและไม่สามารถแก้ไขได้

ข้อ ๔ “หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ
ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณเพื่อสันติที่มา
จากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ และให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องเรียน
ซึ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน โดย

๑. เลขานุการ หรือรองเลขานุการที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจหน้าที่ในการสั่งการ มอบหมาย นโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๒. ผู้อำนวยการสำนัก กอง กลุ่ม หรือศูนย์ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและอนุมัติแผนการ ตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตามนโยบาย การสั่งการ ข้อเสนอแนะของเลขานุการ หรือรองเลขานุการที่ได้รับมอบหมาย

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน มีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการ ตรวจสอบและติดตามการแก้ไขปัญหา รายละเอียดตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ โดยทั้งนี้ต้องจัดทำสถิติและ รวบรวมข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เสนอเลขานุการทราบทุก ๓ เดือน โดยรายละเอียดจะต้องประกอบด้วยรายงานผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง และรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป โดยจะต้องระบุปัญหาและอุปสรรคใน รายงานนั้นๆ ด้วย

ข้อ ๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องแจ้งรายละเอียดตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑ ให้ครบถ้วน

๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้ มิได้หวังกระแสรื้อสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. การร้องเรียน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อเป็นการยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้ สร้างเรื่องเพื่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔. เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ช่วยเหลือหรือเตือนร้อนในด้าน ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติโดยตรง

๖. เรื่องร้องเรียนที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ ไม่ถูกต้อง หรือไม่สามารถหาข้อมูลได้ในการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงนั้น สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติจะยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ ตรวจสอบในครั้งต่อไป

๗. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตาม แบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๗.๔ เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มี ข้อมูลสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๘. นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวทั้ง ๑ ถึง ๗ ให้อยู่ในดุลยพินิจของเลขานุการสำนักงาน ปรมาณูเพื่อสันติ หรือที่เลขานุการปรมาณูเพื่อสันติมอบหมายว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

/ข้อ ๖ กรณีผู้รับ...

ข้อ ๖ กรณีผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง โดยขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ได้ที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑ ได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๒. จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “หน่วยงานกลางรับข้อร้องเรียน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ เลขที่ ๑๖ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐”

๓. ทางโทรศัพท์ ได้แก่ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร หมายเลข ๐ ๒๕๙๗ ๕๙๗๐ หรือ ๐ ๒๕๙๙ ๗๖๐๐ ต่อ ๔๕๑๕ หรือผู้อำนวยการสำนัก กลุ่ม กอง หรือศูนย์ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบนั้นๆ โดยการกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑ แล้วส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน

๔. ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ <http://www๒.oap.go.th/services/complaint>

๕. ผู้รับความคิดเห็นของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ซึ่งติดตั้ง ดังนี้

๕.๑ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (ส่วนกลาง)

เลขที่ ๑๖ อาคารอำนวยการ ชั้น ๑ ห้องบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๕.๒ ศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติประจำภูมิภาค ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่)

ชั้น ๒ อาคารสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ๒๓๙ ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐ โทรศัพท์ ๐๘-๑๙๓๖-๓๐๐๐, ๐-๕๓๒๑-๑๔๓๔ โทรสาร ๐-๕๓๒๑-๑๔๓๕

๕.๓ ศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติประจำภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดขอนแก่น)

ชั้น ๔ ห้อง B๔๐๘ อาคารพิมลกลกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ๑๒๓ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๒ โทรศัพท์ ๐-๔๓๒๐-๓๕๓๒-๓ โทรสาร ๐-๔๓๒๐-๓๕๓๔

๕.๔ ศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติประจำภูมิภาค ภาคตะวันออก

๕.๔.๑ จังหวัดชลบุรี ชั้น ๒ อาคาร ๕๐ ปี (ศาสตราจารย์ประยูรจินดาประดิษฐ์) มหาวิทยาลัยบูรพา ๑๖๙ ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๓๑ โทรศัพท์ ๐-๓๘๓๙-๔๗๙๐ ถึง ๑ โทรสาร ๐-๓๘๓๙-๔๗๙๒

๕.๔.๒ จังหวัดระยอง ศูนย์ราชการจังหวัดระยอง ถนนสุขุมวิท ตำบลเนินพระ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ๒๑๑๕๐ โทรศัพท์ โทรสาร ๐-๓๘๖๙-๔๑๖๘

๕.๕ ศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติประจำภูมิภาค ภาคใต้ (จังหวัดสงขลา)

ชั้น ๙ อาคารศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ (อาคาร ๒) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ถนนกาญจนวนิชย์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ๙๐๑๑๐ เบอร์โทรศัพท์ ๐-๗๕๒๘-๒๙๓๑ โทรสาร ๐-๗๕๒๘-๒๙๓๐

๖. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ development.oap@gmail.com

๗. ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

๘. กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนสามารถบันทึกเรื่องร้องเรียนในแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑ แจ้งเรื่องร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๗ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๖ ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๗.๑ เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่อง โดยตรง รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนมาแล้ว จะต้องบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑ ให้ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์

๗.๒ เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อมูลรายละเอียดให้ครบถ้วนใน ระบบฐานข้อมูลและส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดย

(๑) ถ้าเรื่องร้องเรียนไม่ใช่ภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ โดยจัดทำเป็นหนังสือตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๒ และบันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูล

(๒) ถ้าเรื่องร้องเรียนใช่ภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ เรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ใน ระดับ ๑ - ๒ ให้ส่งต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องรับผิดชอบต่อไป แต่ถ้าเรื่องร้องเรียนอยู่ในระดับ ๓ ให้จัดทำบันทึก สรุปลงเสนอผู้บริหารสั่งการต่อไป

๗.๓ ผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงานพิจารณาสั่งการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนนั้นๆ โดยจัดทำเป็นหนังสือตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๓ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการเบื้องต้น

๗.๔ เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและได้ผล สรุปลงแล้วเสร็จ ให้รายงานเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๔ โดยสำเนาหนังสือแจ้งหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนทราบด้วย

กรณีระดับเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องต้องจัดทำหนังสือตาม แบบฟอร์ม บจร.ปส. ๕ แจ้งให้ผู้บริหารทราบด้วย

๗.๕ หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนต้องจัดทำรายงานผลสรุปให้ผู้บริหารทราบทุก ๓ เดือน ตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๕ บจร.ปส. ๖ และ บจร.ปส. ๗

๗.๖ เมื่อผู้บริหารทราบผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน ต้องนำ ข้อมูลรายงานขึ้นบนเว็บไซต์

แผนผังกระบวนการทำงานของหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ให้เป็นไปตามแบบฟอร์มท้ายประกาศนี้

ข้อ ๘ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน จะต้องดำเนินการดังนี้

๘.๑ การกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบ ว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ เช่น การกล่าวโทษข้าราชการ ถือว่าเป็นความลับทางราชการ เป็นต้น

๘.๒ กรณีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาได้รับความ เดือดร้อนและเสียหายได้

๘.๓ เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๘.๔ กรณีร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตาม เหตุแห่งการร้องทุกชั้นนั้น ๆ

๘.๕ การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ หากเป็นข้อมูล ข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่า ด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

ข้อ ๙ แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ให้เป็นไปตามแบบฟอร์มท้ายประกาศนี้

ข้อ ๑๐ ให้หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่จัดทำรายงานเสนอต่อเลขาธิการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ หรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมายทราบ ทุกๆ ๓ เดือน และนำรายงานขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๑ ให้หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ประเมินความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย และรายงานให้เลขาธิการทราบทุก ๖ เดือน

ข้อ ๑๒ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้เลขาธิการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๙



(นางสาวอัจฉรา วงศ์แสงจันทร์)
เลขาธิการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ภาคผนวก ข.

แบบฟอร์มบันทึกตอบเรื่องร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ใช่ภารกิจ ของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

การตอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วัน) ด้วยหนังสือประทับตรา



ที่ วกท

ถึง(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

ตามที่สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง.....
เลขที่เอกสารร้องเรียน.....ลงวันที่.....ขอให้.....(รายละเอียด
ความประสงค์ที่ผู้ร้องต้องการโดยสรุป).....ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ได้รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
ไม่ได้อยู่ภายใต้ภารกิจหน้าที่ของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

สำนัก กอง กลุ่ม เจ้าของเรื่อง

โทรศัพท์.....

โทรสาร

ภาคผนวก ค.

แบบฟอร์มบันทึกตอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน

การตอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วัน) ด้วยหนังสือประทับตรา



ที่ วท

ถึง(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

ตามที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง.....
 เลขที่เอกสารร้องเรียน.....ลงวันที่.....ขอให้.....(รายละเอียด
 ความประสงค์ที่ผู้ร้องต้องการโดยสรุป).....ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบ
 พิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะเรียบให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

สำนัก กอง กลุ่ม เจ้าของเรื่อง

โทรศัพท์.....

โทรสาร

ภาคผนวก ง.

แบบฟอร์มบันทึกตอบเรื่องร้องเรียนด้วยหนังสือราชการเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว



ที่ วท

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑๖ ถนนวิภาวดีรังสิต จตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลสรุปเรื่องร้องเรียน

เรียน (ผู้ร้องเรียน)

อ้างถึง (หนังสือผู้ร้องเรียนหรือบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน).....ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ(สำนัก/กอง/กลุ่ม ที่รับผิดชอบ).....
ขอเรียนว่า(รายละเอียดข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

เลขาธิการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

สำนัก กอง กลุ่ม เจ้าของเรื่อง

โทรศัพท์

โทรสาร

แบบฟอร์มบันทึกข้อความเสนอ ลปส. ผอ.สำนัก ผอ.กอง ผอ.กลุ่ม ผอ.ศูนย์ หัวหน้าจริยธรรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน (กพร.ปส.) โทรศัพท์ ๔๕๑๕,๔๑๑๑

ที่ วท ๐๔๐๘/

วันที่

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ลปส. /ผอ.สำนัก ผอ.กอง ผอ.กลุ่ม ผอ.ศูนย์ หัวหน้าจริยธรรม

เรื่องเดิม

ตามหนังสือลงวันที่เกี่ยวกับการร้องเรียน (อ้างถึงหนังสือหรือข้อความการร้องเรียนโดยสรุป) ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ข้อเท็จจริง

(สำนัก/กอง/กลุ่ม ที่รับผิดชอบ) ได้พิจารณาแล้ว ปรากฏว่า(ข้อเท็จจริง ที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบตรวจสอบและให้ข้อมูล).....

ข้อพิจารณา

จากรายงานผล/ความคืบหน้า การดำเนินการ ขอเรียนว่า หน่วยงานผู้รับผิดชอบ(รายละเอียดการดำเนินการแก้ไข) เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบตามเอกสารที่แนบ (กรณีมีเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา/ทราบ (แล้วแต่กรณี)

()

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ภาคผนวก ฉ.

แบบ บจร.ปส.๖

แบบฟอร์มสรุปรายงานเสนอเลขาธิการทราบ ทุก ๓ เดือน

สรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย (กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป)

ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ระหว่างวันที่.....

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

ลำดับ ที่	เดือน	จำนวนเรื่อง					อยู่ระหว่างการ ดำเนินงาน	ยุติเรื่อง	หมายเหตุ
		ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	รวม ทั้งหมด			
๑	มกราคม								
๒	กุมภาพันธ์								
๓	มีนาคม								
๔	เมษายน								
๕	พฤษภาคม								
๖	มิถุนายน								
๗	กรกฎาคม								
๘	สิงหาคม								
๙	กันยายน								
๑๐	ตุลาคม								
๑๑	พฤศจิกายน								
๑๒	ธันวาคม								
รวม									

ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

