



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน  
ชื่อเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
Corruption and Misconduct Complaint Management  
PM-...-...  
(ฉบับที่ .... ปรับปรุงครั้งที่ ...)

เสนอโดย	นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)
จัดเตรียมโดย	นางสาวธารินี โพธิสาร (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)
ทบทวนโดย	นายสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ)
อนุมัติโดย	นายเพิ่มสุข สัจจาภิวัฒน์ (เลขาธิการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ)
สำเนาเล่มที่	

สถานะปรับปรุงเอกสาร

ฉบับที่	ปรับปรุงครั้งที่	วันที่	ข้อสรุปการปรับปรุง
๑	๐	...	ประกาศใช้





สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ  
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของ  
เจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

...

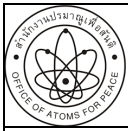
...

3/10

## สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๔
๒. ขอบเขต	๔
๓. คำจำกัดความ	๔
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
๕. หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๕
๖. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน	๖
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๘. แผนผังการปฏิบัติงาน	๙
๙. เอกสารอ้างอิง	๑๐
๑๐. เอกสารบันทึก	๑๐

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
กลุ่มงาน.....	หน. กลุ่ม.....	ผอ.กอง.....	ลปส.



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ  
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	...	...	4/10

## ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นคู่มือและการอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๑.๒ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบขั้นตอน และกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

## ๒. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ ใช้เป็นแนวทาง ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

## ๓. คำจำกัดความ

๓.๑ **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๓.๒ **เจ้าหน้าที่** หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างเหมาบริการที่ได้รับการแต่งตั้งตามกฎหมาย ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๓.๓ **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล องค์กรที่ได้รับความเดือดร้อนจากการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งบุคคลอื่นใดก็ได้

๓.๓ **ทุจริต** หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือการกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

๓.๔ **ประพฤติมิชอบ** หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของแผ่นดิน ซึ่งมีใช้การทุจริต

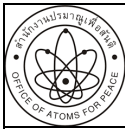
๓.๕ **หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๓.๖ **เลขาธิการ** หมายถึง เลขาธิการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๓.๗ **ผู้อำนวยการ** หมายถึง ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๓.๘ **เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ในกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
กลุ่มงาน.....	หน. กลุ่ม.....	ผอ.กอง.....	ลปส.



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ  
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	...	...	5/10

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ **หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน** มีหน้าที่เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งการประสานงานและติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

๔.๒ **ผู้อำนวยการ** มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแลหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน พิจารณารับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๔.๓ **เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน** มีหน้าที่ประสานงานและรวบรวมข้อมูลประกอบการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการ รวมทั้งติดตามและจัดทำรายงานประเมินผลสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานผลต่อผู้อำนวยการ

๔.๔ **เลขาธิการ** มีอำนาจหน้าที่สั่งการ กำหนดนโยบาย จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียน และพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อเสนอนะของผู้อำนวยการเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมถึงการกำกับดูแลกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

#### ๕. หลักเกณฑ์การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้น มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

๕.๒ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๕.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติช่วยเหลือ หรือเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติโดยตรง

๕.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ ไม่ถูกต้อง หรือไม่สามารถหาข้อมูลได้ในการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงนั้นสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติอาจจะยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ตรวจสอบในครั้งต่อไป โดยต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล (ถ้ามี)
- ๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวเพียงพอที่จะเป็นช่องทาง เบาะแสของการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้
- ๔) ระบุวัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์อันนำไปสู่การร้องเรียนดังกล่าว (ถ้ามี)
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนกรณีส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ
- ๖) ระบุพยานเอกสาร พยานบุคคล หรือพยานวัตถุ (ถ้ามี)

๕.๕ กรณีการร้องเรียนที่ลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะกรณีที่มีเอกสารหลักฐานพยานแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
กลุ่มงาน.....	หน. กลุ่ม.....	ผอ.กอง.....	ลปส.



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ  
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	...	...	6/10

### ๕.๖ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- ๑) เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- ๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
- ๓) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ๕) เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อมูลสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

### ๖. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้
๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (one stop service) หรือ ศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติภูมิภาค
  ๒. ระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ที่เว็บไซต์ <http://www.oap.go.th/services/complaint>
  ๓. จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “หน่วยงานกลางรับข้อร้องเรียน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ เลขที่ ๑๖ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐”
  ๔. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : [development.oap@gmail.com](mailto:development.oap@gmail.com)
  ๕. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๕๙๗ ๗๖๐๐ ต่อ ๔๒๐๔
  ๖. ทางโทรสาร ๐ ๒๕๖๑ ๓๐๑๓
  ๗. ผู้รับความคิดเห็นสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ตรงข้ามจุดเสกนลายนิ้วมือชั้น ๑ อาคาร ๑ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
- ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ควรให้ผู้ร้องระบุเนื้อหาและเอกสารการร้องเรียนให้ครบถ้วน หากมีเอกสารหลักฐานไม่เพียงพอให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม โดยหากยังไม่มีหลักฐานเพียงพอ หน่วยงานกลางรับเรื่องจะยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติประกอบด้วย ๔ ส่วน ได้แก่

- ๗.๑ การรับเรื่องร้องเรียน
- ๗.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน
- ๗.๓ การประเมินสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน
- ๗.๔ การจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนและทรัพยากรที่จำเป็น

#### ๗.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
กลุ่มงาน.....	หน. กลุ่ม.....	ผอ.กอง.....	ลปส.



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ  
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	...	...	7/10

๗.๑.๑ เมื่อผู้ร้องเรียนได้แจ้งคำร้องเรียนผ่านทางช่องรับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำร้องในเบื้องต้น

หากคำร้องไม่สมบูรณ์ตามข้อ ๕ หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน แต่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนติดต่อกลับผู้ร้องเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องระบุข้อมูลเพิ่มเติมเท่าที่ผู้ร้องสามารถระบุได้

หากคำร้องไม่สมบูรณ์ตามข้อ ๕ หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้เป็นดุลยพินิจของผู้อำนวยการพิจารณาเรื่อง ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนรายงานองค์ประกอบที่ขาดไปต่อผู้อำนวยการทราบด้วย

๗.๑.๒ เมื่อองค์ประกอบของคำร้องสมบูรณ์ ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการพิจารณาเรื่อง ทั้งนี้ หากทำเป็นหนังสือ ให้จัดทำเป็นหนังสือลับ และหนังสือด่วนที่สุด

๗.๑.๓ ผู้อำนวยการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ในข้อ ๕ หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้เป็นดุลยพินิจของผู้อำนวยการในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๗.๑.๔ กรณีผู้อำนวยการพิจารณาแล้วเห็นว่าต้องรับเรื่องให้เสนอต่อเลขาธิการเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๗.๑.๕ กรณีผู้อำนวยการพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่รับเรื่อง ให้รายงานต่อเลขาธิการพร้อมข้อคิดเห็นเพื่อพิจารณาสั่งการยุติเรื่อง และให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนเก็บรวบรวมเป็นข้อมูลต่อไป

๗.๑.๖ การดำเนินการในข้อ ๗.๑.๑ - ๗.๑.๕ ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๗.๑.๗ เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งการพิจารณาเบื้องต้นต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ (กรณีติดต่อได้) เพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนได้รับทราบเรื่องของตนแล้ว โดยดำเนินการหลังจากทราบผลการพิจารณาเรื่องจากผู้อำนวยการ

## ๗.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๒.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้อำนวยการพิจารณาแล้วเห็นว่ารับเรื่อง ให้เลขาธิการดำเนินการสอบสวนด้วยตัวเอง มอบหมายให้ผู้ใดผู้หนึ่งเป็นผู้สอบสวน หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เพื่อสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ามีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยหรือไม่ โดยให้ดำเนินการอย่างลับ และรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงต่อเลขาธิการ

การสอบข้อเท็จจริงให้มีการดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการสอบข้อเท็จจริงให้เสร็จสิ้นภายใน ๖๐ วัน ให้ผู้อำนวยการติดตามผลการดำเนินการ

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
กลุ่มงาน.....	หน. กลุ่ม.....	ผอ.กอง.....	ลปส.



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ  
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	...	...	8/10

ทั้งนี้ให้เลขานุการของคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงรายงานความคืบหน้าเกี่ยวกับกับการสอบข้อเท็จจริงต่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนทุก ๖๐ วัน หรือเมื่อสถานะเปลี่ยน

๗.๒.๒ เลขานุการพิจารณาและสั่งดำเนินการตามผลการสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(๑) กรณีที่เห็นว่ามีมูลความผิด ให้เลขานุการสั่งดำเนินการทางวินัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๒) กรณีที่เห็นว่าไม่มีมูลความผิด ให้ยุติเรื่องดังกล่าวและให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนเก็บรวบรวมเป็นข้อมูลและแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียน

๗.๒.๓ เลขานุการสั่งดำเนินการตามผลการสอบทางวินัย

๗.๒.๔ ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ทราบผล พร้อมทั้งให้ผู้ร้องเรียนประเมินผลความพึงพอใจของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

### ๗.๓ การประเมินสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๓.๑ การประเมินความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน พิจารณาจากประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ร้อยละความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนด

๒. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๗.๓.๒ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานสรุปผลต่อเลขานุการทุก ๖ เดือน โดยมีองค์ประกอบดังนี้

๑). สรุปสถิติเรื่องร้องเรียนประจำปี

๒). การตอบสนองผู้ร้องเรียนประจำปี

### ๗.๔ การจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนและทรัพยากรที่จำเป็น

๗.๔.๑ เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนในการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและถูกต้อง รวมทั้งตรวจสอบความพร้อมของระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์เสมอ

๗.๔.๒ เป็นหน้าที่ของผู้อำนวยการและเลขานุการ ในการอำนวยความสะดวกด้านทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงการฝึกอบรมความรู้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

๗.๔.๓ เป็นหน้าที่ของผู้อำนวยการในการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ หรือช่องทางในการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักปรมาณูเพื่อสันติ

๗.๔.๔ กรณีประสบปัญหาในระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสานงานต่อเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเร็ว

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
กลุ่มงาน.....	หน. กลุ่ม.....	ผอ.กอง.....	ลปส.







สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ  
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	...	...	10/10

#### ๙. เอกสารอ้างอิง

๙.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๙.๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

พ.ศ. ๒๕๓๒

๙.๓ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๙.๔ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๙.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗

การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

๙.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๙.๗ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๙.๘ ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑๕๗

#### ๑๐. เอกสารบันทึก

ชื่อบันทึก	รหัสเอกสาร	ผู้จัดเก็บ	ระยะเวลาในการจัดเก็บ
แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน			
บันทึกติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน			
บันทึกแจ้งสถานะเรื่องร้องเรียน			
แบบตอบสนองการรับเรื่องร้องเรียน			
หนังสือรายงานผล/ความคืบหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน			
รายงานการประเมินผลความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียนรอบ ๖ เดือน			
แบบสอบถามความพึงพอใจในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน			

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
กลุ่มงาน.....	หน. กลุ่ม.....	ผอ.กอง.....	ลปส.