



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน
ชื่อเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
Corruption and Misconduct Complaint Management
PM-PSD-02
(ฉบับที่ ๑ ปรับปรุงครั้งที่ ๐)

เสนอโดย	จัดเตรียมโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
 (นักวิเคราะห์นโยบายและ แผนชำนาญการ)	 (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ นโยบายและแผน)	 (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร)	 (เลขานุการสำนักงาน ปรมาณูเพื่อสันติ)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-PSD-02

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

1

0

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 นางสาวธารินี โปธิสาร (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ นโยบายและแผน)	ผู้ทบทวน นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร)	ผู้เสนอ ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นักวิเคราะห์นโยบายและ แผนชำนาญการ)	ผู้อนุมัติ นายเพิ่มสุข สัจจาภิวัฒน์ (เลขาธิการสำนักงาน ปรมาณูเพื่อสันติ)
--	--	--	---



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-PSD-02

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	1	0	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 ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๓.๓ **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล องค์กรที่ได้รับความเดือดร้อนจากการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งบุคคลอื่นใดก็ได้

๓.๓ **ทุจริต** หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น 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

หมายเหตุ

กรณีที่เป็นกรรณร้องเรียนลูกจ้างเหมาบริการ ให้หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มบริหารงานพัสดุ เพื่อดำเนินการตามระเบียบพัสดุต่อไป

ผู้จัดทำ นางสาวธารินี โปธิสาร (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ นโยบายและแผน)	ผู้ทบทวน นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร)	ผู้เสนอ ว่าที่ร้อยตรีสุรรัตน์ หงษ์จันทร์ (นักวิเคราะห์นโยบายและ แผนชำนาญการ)	ผู้อนุมัติ นายเพิ่มสุข สัจจาภิวัฒน์ (เลขาธิการสำนักงาน ปรมาณูเพื่อสันติ)
--	--	---	---



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-PSD-02

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	1	0	5/10

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ **หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน** มีหน้าที่เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งการประสานงานและติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

๔.๒ **ผู้อำนวยการ** มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแลหน่วยกลางรับเรื่องร้องเรียน พิจารณารับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๔.๓ **เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน** มีหน้าที่ประสานงานและรวบรวมข้อมูลประกอบการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการ รวมทั้งติดตามและจัดทำรายงานประเมินผลสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานผลต่อผู้อำนวยการ

๔.๔ **เลขาธิการ** มีอำนาจหน้าที่สั่งการ กำหนดนโยบาย จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียน และพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อเสนอนะของผู้อำนวยการเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมถึงการกำกับดูแลกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕. หลักเกณฑ์การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้น มีลักษณะกระแสบกพร่องที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง 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) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดที่อ้างว่าเป็นช่องทาง เบาะแสของการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้
- ๔) ระบุวัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์อันนำไปสู่การร้องเรียนดังกล่าว (ถ้ามี)
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนกรณีส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ
- ๖) ระบุพยานเอกสาร พยานบุคคล หรือพยานวัตถุ (ถ้ามี)

๕.๕ กรณีการร้องเรียนที่ลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะกรณีที่มีเอกสารหลักฐานพยานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ผู้จัดทำ นางสาวธารินี โพธิสาร (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ นโยบายและแผน)	ผู้ทบทวน นางวารารณณ์ วัชรสุรกุล (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร)	ผู้เสนอ ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นักวิเคราะห์นโยบายและ แผนชำนาญการ)	ผู้อนุมัติ นายเพิ่มสุข สัจจาภิวัฒน์ (เลขาธิการสำนักงาน ปรมาณูเพื่อสันติ)
--	---	--	---



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-PSD-02

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

1

0

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
๕. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๕๕๗ ๗๖๐๐ ต่อ ๔๒๐๔
๖. ทางโทรสาร ๐ ๒๕๖๑ ๓๐๑๓
๗. ผู้รับความคิดเห็นสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ตรงข้ามจุดเสกนลายนิ้วมือชั้น ๑ อาคาร ๑

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

เพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ควรให้ผู้ร้องระบุเนื้อหาและเอกสารการร้องเรียนให้ครบถ้วน หากมีเอกสารหลักฐานไม่เพียงพอให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม โดยหากยังไม่มีหลักฐานเพียงพอ หน่วยงานกลางรับเรื่องจะยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนจากภายนอก ให้สำนักงานเลขานุการกรมเป็นผู้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นปัจจุบันและถูกต้อง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติประกอบด้วย ๔ ส่วน ได้แก่

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

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
นางสาวธารินี โพธิสาร (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ นโยบายและแผน)	นางวารภรณ์ วัชรสุรกุล (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร)	ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นักวิเคราะห์นโยบายและ แผนชำนาญการ)	นายเพิ่มสุข สัจจาภิวัฒน์ (เลขาธิการสำนักงาน ปรมาณูเพื่อสันติ)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-PSD-02

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

1

0

7/10

๗.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑.๑ เมื่อผู้ร้องเรียนได้แจ้งคำร้องเรียนผ่านทางช่องรับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำร้องในเบื้องต้น

หากคำร้องไม่สมบูรณ์ตามข้อ ๕ หลักเกณฑ์การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน แต่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนติดต่อกลับผู้ร้องเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องระบุข้อมูลเพิ่มเติมเท่าที่ผู้ร้องสามารถระบุได้

หากคำร้องไม่สมบูรณ์ตามข้อ ๕ หลักเกณฑ์การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน ให้เป็นดุลยพินิจของผู้อำนวยการพิจารณารับเรื่อง ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนรายงานองค์ประกอบที่ขาดไปต่อผู้อำนวยการทราบด้วย

๗.๑.๒ เมื่อองค์ประกอบของคำร้องสมบูรณ์ ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการพิจารณารับเรื่อง ทั้งนี้ หากทำเป็นหนังสือ ให้จัดทำเป็นหนังสือลับ และหนังสือด่วนที่สุด

๗.๑.๓ ผู้อำนวยการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ในข้อ ๕ หลักเกณฑ์การพิจารณา
รับเรื่องร้องเรียน

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้เป็นดุลยพินิจของผู้อำนวยการในการพิจารณา
พิจารณารับเรื่องร้องเรียน

๗.๑.๔ กรณีผู้อำนวยการพิจารณาแล้วเห็นว่าต้องรับเรื่องให้เสนอต่อเลขาธิการเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๗.๑.๕ กรณีผู้อำนวยการพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่รับเรื่อง ให้รายงานต่อเลขาธิการพร้อมข้อคิดเห็นเพื่อ
พิจารณาสั่งการยุติเรื่อง และให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนเก็บรวบรวมเป็นข้อมูลต่อไป

๗.๑.๖ การดำเนินการในข้อ ๗.๑.๑ - ๗.๑.๕ ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่
วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๗.๑.๗ เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งการพิจารณาเบื้องต้นต่อผู้ร้องเรียน
ภายใน ๓ วันทำการ (กรณีติดต่อได้) เพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่อง
ร้องเรียนได้รับทราบเรื่องของตนแล้ว โดยดำเนินการหลังจากทราบผลการพิจารณารับเรื่องจากผู้อำนวยการ

๗.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๒.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้อำนวยการพิจารณาแล้วเห็นว่ารับเรื่อง ให้เลขาธิการ
ดำเนินการสอบสวนด้วยตัวเอง มอบหมายให้ผู้ใดผู้หนึ่งเป็นผู้สืบสวนข้อเท็จจริง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการ
สอบข้อเท็จจริง เพื่อสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ามีมูลที่ควร
กล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยหรือไม่ โดยให้ดำเนินการอย่างลับ และรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงต่อเลขาธิการ

การสอบข้อเท็จจริงให้มีการดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการสอบ
ข้อเท็จจริงให้เสร็จสิ้นภายใน ๖๐ วัน ให้ผู้อำนวยการติดตามผลการดำเนินการ

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
นางสาวธารินี โปธิสาร (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ นโยบายและแผน)	นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร)	ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นักวิเคราะห์นโยบายและ แผนชำนาญการ)	นายเพิ่มสุข สัจจาภิวัฒน์ (เลขาธิการสำนักงาน ปรมาณูเพื่อสันติ)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-PSD-02

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

1

0

8/10

ทั้งนี้ให้เลขานุการของคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงรายงานความคืบหน้าเกี่ยวกับการสอบ
ข้อเท็จจริงต่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนทุก ๖๐ วัน หรือเมื่อสถานะเปลี่ยน

๗.๒.๒ เลขานุการพิจารณาและสั่งดำเนินการตามผลการสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(๑) กรณีที่เห็นว่ามีมูลความผิด ให้เลขานุการสั่งดำเนินการทางวินัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๒) กรณีที่เห็นว่าไม่มีมูลความผิด ให้ยุติเรื่องดังกล่าวและให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลาง
รับเรื่องร้องเรียนเก็บรวบรวมเป็นข้อมูลและแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียน

๗.๒.๓ เลขานุการสั่งดำเนินการตามผลการสอบทางวินัย

๗.๒.๔ ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำ
การ นับตั้งแต่วันที่ทราบผล พร้อมทั้งให้ผู้ร้องเรียนประเมินผลความพึงพอใจของระบบการจัดการเรื่อง
ร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๗.๓ การประเมินสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๓.๑ การประเมินความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน พิจารณาจากประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ร้อยละความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบตามมาตรฐาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนด

๒. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติ
มิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๗.๓.๒ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานสรุปผลต่อเลขานุการทุก ๖ เดือน
โดยมีองค์ประกอบดังนี้

๑). สรุปสถิติเรื่องร้องเรียนประจำปี

๒). การตอบสนองผู้ร้องเรียนประจำปี

๗.๔ การจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนและทรัพยากรที่จำเป็น

๗.๔.๑ เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนในการปรับปรุงข้อมูลให้เป็น
ปัจจุบันและถูกต้อง รวมทั้งตรวจสอบความพร้อมของระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์เสมอ

๗.๔.๒ เป็นหน้าที่ของผู้อำนวยการและเลขานุการ ในการอำนวยความสะดวกด้านทรัพยากรที่จำเป็น
ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงการฝึกอบรมความรู้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

๗.๔.๓ เป็นหน้าที่ของผู้อำนวยการในการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ หรือช่องทางในการรับรู้เกี่ยวกับ
การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๗.๔.๔ กรณีประสบปัญหาในระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสานงานต่อเจ้าหน้าที่ของ
กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเร็ว

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
นางสาวธารินี โปธิสาร (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ นโยบายและแผน)	นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร)	ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นักวิเคราะห์นโยบายและ แผนชำนาญการ)	นายเพิ่มสุข สัจจาภิวัฒน์ (เลขานุการสำนักงาน ปรมาณูเพื่อสันติ)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-PSD-02

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	1	0	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 นางสาวธารินี โปธิสาร (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ นโยบายและแผน)	ผู้ทบทวน นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร)	ผู้เสนอ ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นักวิเคราะห์นโยบายและ แผนชำนาญการ)	ผู้อนุมัติ นายเพิ่มสุข สัจจาภิวัฒน์ (เลขาธิการสำนักงาน ปรมาณูเพื่อสันติ)
--	--	--	---