

		คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป		วันที่ : แก้ไขครั้งที่ : 02 รหัสเอกสาร : WI-SP-05-02
อนุมัติ	 (นายวรานนท์ ปีติวรรณ) ผู้อำนวยการ สสพท.	เห็นชอบ	 (นายเอกชาติ นาคาไชย) รองผู้อำนวยการ สสพท. (บริหาร)	
ผู้รับผิดชอบ	 (นายมานัญ เหล็กดำรง) ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง	ผู้จัดทำ	 (นางสาวนิศย์นาถ เมฆาพงศ์พันธุ์) นิติกรปฏิบัติการ	

๑. วัตถุประสงค์

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือ สสพท. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสม

๒. ขอบเขต

เอกสารฉบับนี้อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ รายละเอียด รูปแบบการดำเนินการ แบบฟอร์ม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมการปฏิบัติงาน ตั้งแต่เริ่มกระบวนการจนเสร็จสิ้นภารกิจตามภาระหน้าที่ในกิจกรรมนั้น

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ สถาบัน หมายความว่า สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือ สสพท.

๓.๒ ผู้อำนวยการ หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

๓.๓ เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

๓.๔ การตอบสนอง หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินทางวินัย หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการ	มีหน้าที่ พิจารณา เห็นชอบ อนุมัติ และสั่งการ
รองผู้อำนวยการ (บริหาร)	มีหน้าที่ กลั่นกรอง/ผ่านเรื่อง
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง	มีหน้าที่ กลั่นกรอง/ผ่านเรื่อง
ผู้อำนวยการสำนักที่ได้รับมอบหมาย	มีหน้าที่ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและรายงานผล ต่อผู้อำนวยการ
เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย	มีหน้าที่ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการ
เจ้าหน้าที่งานกฎหมาย	มีหน้าที่ ติดตามและประเมินผล รายงานผลการจัดการ เรื่องร้องเรียน

๕. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๕.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการ
ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศ

๕.๒ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้ผู้อำนวยการมอบหมายสำนักที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา
เรื่องร้องเรียนภายในสิบห้าวัน

๕.๓ ให้สำนักที่เกี่ยวข้องเสนอผลการแก้ไขให้ผู้อำนวยการทราบ

๕.๔ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้งานกฎหมายแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน
เวลาสามวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๕.๕ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสถาบัน ให้ดำเนินการ
ดังนี้

๕.๕.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนระบุถึงชื่อ
หน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๕.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
โดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่อง
ร้องเรียน

๕.๖ แจ้งผลตอบผู้ร้องเรียน ภายในเจ็ดวัน

๕.๗ ติดตามและประเมินผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๕.๘ รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
และพัฒนาการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

๖. เอกสารอ้างอิง

-

๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๗.๑ แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน (F-SP-05-01)

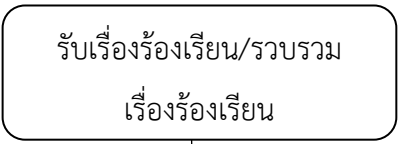
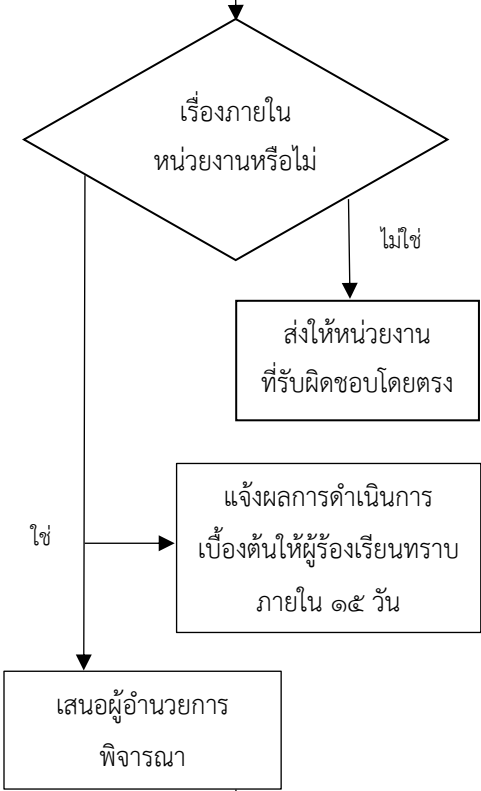
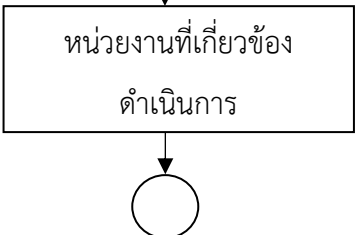
๗.๒ แบบแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (F-SP-05-02)

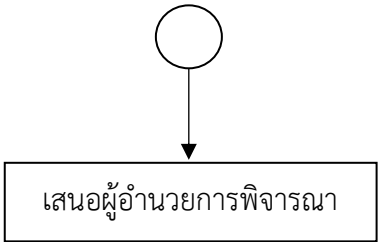
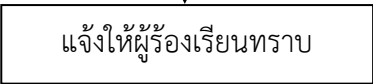
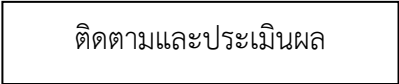
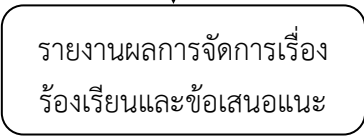
๗.๓ แบบแจ้งผลการดำเนินการถึงผู้ร้องเรียน (F-SP-05-03)

๗.๔ การติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน (F-SP-05-0 4)

๘. เอกสารบันทึก จัดเก็บภายในสำนักงานในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (ไฟล์ .pdf และไฟล์ .docx) และรูปแบบเอกสารฉบับจริง เป็นระยะเวลาอย่างน้อย ๑๐ ปี โดยงานกฎหมายเป็นผู้รับผิดชอบ

๙. กระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
๑		รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการรวบรวมเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย	F-SP-05-01
๒		คัดแยกหรือวิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่อง ภายในหน่วยงานหรือไม่ แบ่งเป็น ๒ กรณี คือ ๑) กรณีไม่ใช่เรื่องภายใน หน่วยงาน ให้ส่งให้หน่วยงานที่ รับผิดชอบโดยตรง ๒ วัน ๒) กรณีเป็นเรื่องภายใน หน่วยงาน ให้เสนอผู้อำนวยการ พิจารณาและแจ้งผลการ ดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ภายใน ๑๕ วัน	ผู้อำนวยการ สสพท. /รอง ผู้อำนวยการ สสพท. / ผู้อำนวยการสำนัก บริหารกลาง /เจ้าหน้าที่งาน กฎหมาย	F-SP-05-02
๓		ผู้อำนวยการมอบหมายสำนัก ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน ๑๐ วัน	ผู้อำนวยการสำนัก ที่เกี่ยวข้อง	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
๔	 <pre> graph TD Start(()) --> Step4[เสนอผู้อำนวยการพิจารณา] </pre>	รายงานผลการดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการ ๕ วัน	ผู้อำนวยการ สสปท. / รอง ผู้อำนวยการ สสปท. / ผู้อำนวยการสำนัก ที่เกี่ยวข้อง	
๕	 <pre> graph TD Step4[เสนอผู้อำนวยการพิจารณา] --> Step5[แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ] </pre>	แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ๗ วัน	ผู้อำนวยการ สสปท. / รอง ผู้อำนวยการ สสปท. / ผู้อำนวยการสำนัก ที่เกี่ยวข้อง	F-SP-05-03
๖	 <pre> graph TD Step5[แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ] --> Step6[ติดตามและประเมินผล] </pre>	ติดตามและประเมินผลการ จัดการเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงาน ๕ วัน	ผู้อำนวยการสำนัก บริหารกลาง / เจ้าหน้าที่งาน กฎหมาย	F-SP-05-04
๗	 <pre> graph TD Step6[ติดตามและประเมินผล] --> Step7[รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ] </pre>	เสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อ นำไปปรับปรุงแก้ไขและ พัฒนาการจัดการเรื่อง ร้องเรียนให้เกิดความสะดวกแก่ ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ๕ วัน	ผู้อำนวยการ สสปท. / รอง ผู้อำนวยการ สสปท. / ผู้อำนวยการสำนัก บริหารกลาง/ เจ้าหน้าที่งาน กฎหมาย	

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

	วันที่รับ..... เลขที่รับ..... ชั้นความลับ ☐ ลับ ☐ ไม่ลับ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
ผู้ร้องเรียน	☐ แจ้งชื่อ หมายเลขโทรศัพท์
☐ ที่อยู่	
..... หมายเลขบัตรประชาชน	
☐ มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ	
ช่องทางร้องเรียน	☐ ด้วยตนเอง ☐ ไปรษณีย์/จดหมาย ☐ โทรศัพท์ ☐ โทรสาร ☐ ระบบอิเล็กทรอนิกส์
ประเภทการร้องเรียน	☐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ☐ ร้องเรียนการให้บริการ ☐ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ☐ อื่นๆ
เรื่อง :	
รายละเอียด :	
สิ่งที่ต้องแก้ไข :	
เอกสารแนบ (ถ้ามี) :	
☐ โปรดพิจารณาให้ความคุ้มครองและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องจากการร้องเรียนนี้	
☐ จึ่งเรียนมาเพื่อพิจารณา แล้วกรุณาแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้น ตามความเหมาะสมอย่างน้อย ๑๕ วัน หรือสำเนาแจ้งเรื่องส่ง..... (ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ทราบด้วย	
สำหรับเจ้าหน้าที่ ☐ แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ ☐ แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องทราบ ☐ แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก	
ลงชื่อ	ผู้ร้องเรียน ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง

แบบแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน

ที่ รง ๕๑๐๑/

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง รับเรื่องร้องเรียนเรื่อง.....

เรียน.....(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

ตามที่สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือ สสปท. ได้รับเรื่องร้องเรียนเรื่อง.....
เลขที่เอกสารร้องเรียน.....ลงวันที่.....
ขอให้.....(รายละเอียดความประสงค์ที่ผู้ร้องต้องการโดยสรุป).....
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สสปท. ได้รับเรื่องและมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบพิจารณาแล้ว
หากทราบผลเป็นประการใด จะเรียนให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย
อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำนักบริหารกลาง

โทรศัพท์ ๐ ๒๔๔๘ ๙๑๑๑

โทรสาร ๐ ๒๔๔๘ ๙๐๙๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@tosh.or.th

แบบแจ้งผลการดำเนินการถึงผู้ร้องเรียน

ที่ รง ๕๑๐๑/

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเรื่อง.....

เรียน(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

อ้างถึง(หนังสือผู้ร้องเรียนหรือบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน).....

สิ่งที่ส่งมาด้วย(ถ้ามี).....

ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน).....ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือ สสปท. ขอเรียนว่า.....(รายละเอียดข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย
อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำนักบริหารกลาง

โทรศัพท์ ๐ ๒๔๔๘ ๙๑๑๑

โทรสาร ๐ ๒๔๔๘ ๙๐๙๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@tosh.or.th

(การติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน)

F-SP-05-04

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่ร้องเรียน.....

วันที่.....

ชื่อ/ที่อยู่/โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน/ผู้บันทึก	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	รายละเอียดของ เรื่องร้องเรียน	ระดับของ เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง	วิธีการและผลการ ดำเนินงาน แก้ไข/ปรับปรุง	วันที่ตอบกลับ ผู้ร้องเรียน (วัน/เดือน/ปี)
.....	☐ หนังสือหรือจดหมาย ☐ โทรศัพท์ ☐ โทรสาร ☐ กล่องรับความคิดเห็น ☐ เว็บบอร์ด ☐ สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ☐ เดินทางมาร้องเรียนด้วย ตนเอง ☐ แบบสอบถาม ☐ การประชุม ☐ อื่นๆ		☐ ไม่มีมูล ☐ มีมูล ☐ ระดับ ๑ ☐ ระดับ ๒ ☐ ระดับ ๓ ☐ ระดับ ๔	☐ ไม่มี ☐ มี (ระบุ) 	☐ ดำเนินการแก้ไขตาม	 ☐ ทันภายใน กำหนด ☐ เกินกำหนด
ลงลายมือชื่อ ผู้ปฏิบัติ		ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก			ผู้ดำเนินการ	

หมายเหตุ :

ระดับ ๑ คือ ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ระดับ ๓ คือ เรื่องร้องเรียนใหญ่

ระดับ ๒ คือ เรื่องร้องเรียนเล็ก

ระดับ ๔ คือ เรื่องร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ สสปท.