



ระเบียบสำนักงานสถิติแห่งชาติ
ว่าด้วยการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๕๕

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจนและเกิดความโปร่งใส จึงอาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๓๒ มาตรา ๓๖ และ มาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ สำนักงานสถิติแห่งชาติจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานสถิติแห่งชาติว่าด้วยการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องกล่าวหาข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างในสังกัดสำนักงานสถิติแห่งชาติ ว่าประพฤติฝ่าฝืนจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หรือ มีพฤติการณ์ฝ่าฝืนข้อปฏิบัติหรือข้อห้าม ตามบทบัญญัติในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๖ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัย หรือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หมวด ๔ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัย หรือ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำส่วนราชการ หมวด ๔ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัย และ กรณีผู้รับจ้างเหมาดำเนินงาน กระทำการฝ่าฝืนข้อกำหนดในสัญญาจ้าง และ ให้ความความรวมถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม หรือคำถาม ในการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานสถิติแห่งชาติด้วย

“ข้าราชการ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างในสังกัดสำนักงานสถิติแห่งชาติ

“ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุ” หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการผู้ถูกกล่าวหา หรือมีกรณีสงสัยว่ากระทำความผิดวินัย ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ หรือผู้ว่าราชการจังหวัด

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของผู้ถูกร้องเรียน ตั้งแต่ระดับหัวหน้าฝ่ายหรือผู้อำนวยการกลุ่มขึ้นไป

ข้อ ๔ ข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เป็นการกล่าวหาว่ามีการกระทำความผิดวินัย ให้ถือเป็นความลับของทางราชการ ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความเสียหายอันอาจเกิดแก่ชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียนในกรณีที่มีการกลั่นแกล้งร้องเรียนกัน และคุ้มครองผู้ร้องเรียนมิให้ได้รับอันตรายจากการร้องเรียน

/ข้อ ๕ การยื่น...

ข้อ ๕ การยื่นเรื่องร้องเรียน ให้ทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน
- (๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วนตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ซึ่งรับเรื่องให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนที่ยื่นมานั้นให้ถูกต้อง ภายใน ๗ วันทำการ

กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้รับเรื่องพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นการรักษาประโยชน์ของทางราชการจะรับเรื่องไว้ก่อนก็ได้

หากเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม หรือคำถาม ให้พิจารณาเฉพาะเรื่องที่สมควรแก่การดำเนินการ เพื่อให้ข้าราชการมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ข้อ ๖ การยื่นเรื่องร้องเรียน ให้กระทำได้โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- (๑) ยื่นด้วยตนเอง
- (๒) ส่งทางไปรษณีย์
- (๓) ตู้รับเรื่องร้องเรียน
- (๔) เว็บไซต์สำนักงานสถิติแห่งชาติ
- (๕) ช่องทางอื่นที่สามารถส่งเรื่องถึงสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ข้อ ๗ ให้กลุ่มนิติกรทำหน้าที่วิเคราะห์แยกประเภทเรื่องร้องเรียน แล้วส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัย การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม หรือการกระทำอันเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศให้กลุ่มนิติกร มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ

(๒) กรณีที่เป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม หรือคำถาม ให้ส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบตามภารกิจเป็นผู้ดำเนินการ

(๓) กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียน อื่นๆ นอกเหนือจาก (๑) และ (๒) ให้กลุ่มนิติกรเป็นผู้พิจารณาดำเนินการในเบื้องต้น ตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ และหากปรากฏในภายหลังว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นด้วย ให้เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการตามความเหมาะสมต่อไป

ทั้งนี้ รายละเอียดปรากฏตามผังขั้นตอนการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนแนบท้ายระเบียบนี้

/ข้อ ๘ เรื่องร้องเรียน...

ข้อ ๘ เรื่องร้องเรียนตามข้อ ๗ (๑) ให้กลุ่มนิติการทำความเข้าใจและเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุเพื่อพิจารณาสั่งให้ดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้น โดยการแต่งตั้งผู้สืบสวน หรือคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อแสวงหาความจริงว่ากรณี ตามพฤติการณ์ที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียนมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้บังคับบัญชากระทำความผิดวินัยหรือไม่ แล้วให้รายงานผลการสืบสวนหรือพิจารณาต่อผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุ

ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุ ได้รับรายงานและเห็นว่าผลการสืบสวนหรือพิจารณาเบื้องต้นไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่าข้าราชการผู้ใดกระทำความผิดวินัยก็ให้ส่งยุติเรื่อง

ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุเห็นว่า ผลการสืบสวนหรือพิจารณาไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่าข้าราชการผู้ใดกระทำความผิดวินัย โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่แล้ว ให้ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้ถูกร้องเรียนตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

ข้อ ๙ กรณีตาม ข้อ ๗ (๒) เฉพาะข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นให้ส่งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่ราชการต่อไป

กรณีการสอบถาม ให้ส่งเรื่องไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลและตอบผู้สอบถามต่อไป

กรณีคำชมเชย ให้ส่งเรื่องไปยังผู้ได้รับคำชมเชย หรือ ดำเนินการอื่นใดเพื่อให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ข้าราชการในหน่วยงานซึ่งอาจเป็นคำชมเชย เครื่องเชิดชูเกียรติ หรือรางวัลด้วยก็ได้

ข้อ ๑๐ เรื่องร้องเรียนใดปรากฏช่องทางการติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๘ หรือ ข้อ ๙ แล้วแต่กรณี แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับเรื่องร้องเรียนเข้าสารบบ และแจ้งกลุ่มนิติการทราบ

ข้อ ๑๑ ในการสืบสวนข้อเท็จจริงตาม ข้อ ๘ ให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- (๑) แสวงหาพยานหลักฐานที่สำคัญและจำเป็น
- (๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจงของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องและความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา
- (๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (๔) ออกไปตรวจสถานที่

ข้อ ๑๒ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควร ในการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยาน

ข้อ ๑๓ ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำความเสียหายต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวหาหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงหน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้

-๕-

คำสัณโหมทดแทนแก่อุ้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
ข้อ ๑๔ ให้ผู้อำนวยกรสำนักงานสถิติแห่งชาติ รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๕



(นายวิบูลย์ทัต สุทันธกิตต์)
ผู้อำนวยกรสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผังขั้นตอนกระบวนการดำเนินการต่อเรื่องเรียนแบบท้ายระเบียบสำนักงานสถิติแห่งชาติว่าด้วยการดำเนินการต่อเรื่องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕

ลำดับที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑	การยื่นเรื่องร้องเรียน	ผู้ร้องเรียน ยื่นเรื่องผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จนท.ผู้ได้รับคำร้อง
๒	การรับเรื่องร้องเรียน/วิเคราะห์แยกประเภท	กลุ่มนิติการ รับเรื่อง /วิเคราะห์แยกประเภท (ภายใน ๓ วันทำการ)	
	เรื่องที่ถูกกลุ่มนิติการดำเนินการเอง กระทำผิดวินัย/ฝ่าฝืนจริยธรรม/ล่วงละเมิด/คุกคามทางเพศ/เรื่องอื่นๆ		กลุ่มนิติการ
	ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์/สำนัก/กลุ่ม/สจร./หน่วยงานอื่นๆ ข้อเสนอแนะ/คำติชม/คำถาม		
		ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (๑) ยื่นด้วยตนเอง (๒) ทางไปรษณีย์ ส่งถึง กลุ่มนิติการ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๒ ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ (๓) ได้รับเรื่องร้องเรียน บริเวณหน้าห้องสมุด สสช. และบริเวณประตูทางเข้า สบก. ชั้น ๒ (๔) เว็บไซต์สำนักงาน • www.nso.go.th - แบนเนอร์ "ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ" • http://intranet.nso.go.th - แบนเนอร์ "ช่องทางร้องเรียนการกระทำอันเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ" (๕) ช่องทางอื่นๆ ที่สามารถส่งเรื่องถึงสำนักงานสถิติแห่งชาติ เรื่องร้องเรียนที่สำนักงานสถิติแห่งชาติจะรับพิจารณาดำเนินการตามระเบียบนี้ จะต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ภายใต้เงื่อนไข ใน ข้อ ๕ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลักษณะข้อกัษรระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน สาเหตุ/ประเด็นที่ประสงค์จะเรียน ให้ถ้อยคำสุภาพ และปรากฏตัวผู้ร้อง	

ลำดับที่	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
๓	การดำเนินการต่อเรื่องเรียนประเภทที่ ต้องมีการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือพิจารณาเบื้องต้น ๓.๑ ขั้นตอนการตรวจคำร้อง กลุ่มนิติการ กระทำผิดวินัย/ฝ่าฝืนจรรยาบรรณ/ล่วงละเมิด/คุกคามทางเพศ/เรื่องอื่นๆ ◆ กรณีคำร้องสมบูรณ์ครบถ้วน จนท. สรุปเรื่องเสนอผู้อำนวยการ สำนักงานสถิติแห่งชาติ พิจารณาลำ งานให้สืบสวนข้อเท็จจริง (ภายใน ๓ วันทำการ) ◆ กรณีคำร้องไม่สมบูรณ์ แต่สามารถ ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนได้ จนท. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม/แก้ไขคำร้อง ให้ถูกต้อง (ภายใน ๗ วันทำการ) ◆ กรณีไม่สามารถติดต่อกลับผู้ร้องได้ และคำร้องไม่สมบูรณ์ เช่น ไม่ได้ระบุ พยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมทำให้ ไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะแสวงหาข้อเท็จจริง เพิ่มเติมได้ จนท. รายงาน ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติ แห่งชาติ เพื่อสั่งยุติเรื่อง (ภายใน ๑ วันทำการ) ผู้ร้องเรียนแก้ไขความบกพร่อง/ให้ข้อมูลเพิ่มเติม จนท. ดำเนินการสรุปเรื่องเสนอผู้อำนวยการ สำนักงานสถิติแห่งชาติ พิจารณาลำงานให้สืบสวน ข้อเท็จจริง (ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่องคืน) ผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการตามคำแนะนำ/ไม่ติดต่อกลับเพื่อ แจ้งเหตุขัดข้อง ในการไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของ จนท. จนล่วงพ้นระยะเวลาเกิน ๑๕ วันทำการ จนท. รายงาน ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อสั่งยุติเรื่อง (ภายใน ๓ วันทำการ) เข้าสู่กระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริง	รายละเอียด กรณีที่มีการร้องเรียนเป็นบัตรสนทนาก็จะพิจารณา ดำเนินการเฉพาะเรื่องเรียนที่มีการระบุพยาน หลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจน หรือชี้พยาน บุคคลที่ชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถแสวงหา ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ หรือมีช่องทางที่สามารถ ติดต่อกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ ร้องเรียนได้

15

ลำดับที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๓	๓.๒ กระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริง	กลุ่มนิติการ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ แต่งตั้งผู้สืบสวน/คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง (ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่ได้รับการสั่งการให้สืบสวนข้อเท็จจริง) ผู้สืบสวน/คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง สืบสวน/ แสวงหาข้อเท็จจริง และรายงานความคืบหน้าต่อผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติทราบ ทุก ๑๕ วันทำการ กลุ่มนิติการ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ กลุ่มนิติการ เสนอรายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติเพื่อพิจารณาสั่งการ (ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงลงนามในสำนวน) ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ พิจารณาสั่งการ มีมูลอันควรกล่าวหาว่ามีการกระทำความผิดวินัย สั่งให้ดำเนินการทางวินัยต่อไป (ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับรายงาน) ไม่มีมูล สั่งยุติเรื่อง (ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับรายงาน) กลุ่มนิติการ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ (ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ทราบผลการสั่งการของผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ) และรวบรวมข้อมูลเพื่อรายงานผลต่อไป (ทุก ๓ เดือน)	ผู้รับผิดชอบ กลุ่มนิติการ ผู้สืบสวนหรือคณะกรรมการ สืบสวน ข้อเท็จจริง

ลำดับที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๔	การดำเนินการต่อเรื่องเรียนประเภทข้อคิดเห็น คำติชม หรือคำถาม กลุ่มนิติการ วิเคราะห์และส่งต่อเรื่องประเภท คำถาม / คำเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำติชม ไปยังศูนย์/สำนัก/กลุ่ม และสำนักงาน สถิติจังหวัด (ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง) ศูนย์/สำนัก/กลุ่ม/สจร. ตอบคำถามและแจ้งผู้ร้อง (ภายใน ๕ วัน ทำการ นับแต่ได้รับเรื่องจากกลุ่มนิติการ) ศูนย์/สำนัก/กลุ่ม/สจร. แจ้งผู้ร้องว่าได้รับทราบคำเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำติชมแล้ว พร้อมแจ้งผลการพิจารณา (ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่องจากกลุ่มนิติการ) ศูนย์/สำนัก/กลุ่ม/สจร. แจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังกลุ่มนิติการ (ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับดำเนินการเสร็จ) และจัดทำสรุปผลการดำเนินการภายในหน่วยของตนเอง		ศูนย์/สำนัก/ กลุ่ม/ สำนักงาน/ สถิติจังหวัด
๕	การรายงานผลการดำเนินการต่อเรื่องเรียน กลุ่มนิติการ รายงานผลการดำเนินการต่อเรื่องเรียน โดยแยกตามประเภท และช่องทาง ต่อผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ทุก ๓ เดือน)		กลุ่มนิติการ

๕
๑๖