

คู่มือ
การจัดการเรื่องร้องเรียน
ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
และคำชมเชย

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คำนำ

ด้วยหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในส่วนของ CS๓ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง และโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) เพื่อเน้นมาตรการเสริมเชิงบวกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้มีการจัดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นระบบ ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน

สำนักงานปรมาณเพื่อสันติ จึงได้ทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์และทำให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจและเข้าใจระบบการร้องเรียนของสำนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบเป็นธรรม โปร่งใส

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปดำเนินการปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป

หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สำนักงานปรมาณเพื่อสันติ

สิงหาคม ๒๕๕๙

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ วัตถุประสงค์.....	๑
๑.๒ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๑
๑.๓ นิยามคำศัพท์.....	๕
๑.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย.....	๖
๑.๕ ระดับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย.....	๘
๑.๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน.....	๘
๑.๘ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน.....	๘
๑.๙ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน.....	๙
๑.๑๐ ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย.....	๑๐
๑.๑๑ การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๑๑
๑.๑๒ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ.....	๑๑

บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒.๑ แผนผังกระบวนการทำงานของหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน.....	๑๓
๒.๒ แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๑๔
๒.๓ การตอบเรื่องร้องเรียน.....	๑๖
๒.๔ มาตรฐานงานเรื่องร้องเรียน.....	๑๗
๒.๕ การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียน.....	๑๗
๒.๖ ระบบติดตามและประเมินผลเรื่องร้องเรียน.....	๑๗

บทที่ ๓ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

๓.๑ การเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ผ่านเว็บไซต์.....	๑๘
--	----

ภาคผนวก

ก. แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน (บจร.ปส. ๑).....	๒๒
ข. แบบฟอร์มบันทึกตอบเรื่องร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ใช่ภารกิจ ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (บจร.ปส. ๒).....	๒๓
ค. แบบฟอร์มบันทึกตอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (บจร.ปส. ๓).....	๒๔
ง. แบบฟอร์มบันทึกตอบเรื่องร้องเรียนด้วยหนังสือราชการเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว (บจร.ปส. ๔).....	๒๕
จ. แบบฟอร์มบันทึกข้อความเสนอ ลปส.ผอ.สำนัก ผอ.กอง ผอ.กลุ่ม ผอ.ศูนย์ หัวหน้าจริยธรรม (บจร.ปส. ๕).....	๒๖
ฉ. แบบฟอร์มสรุปรายงานเสนอเลขาธิการทราบทุก ๓ เดือน (กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป) (บจร.ปส. ๖).....	๒๗
ช. แบบฟอร์มสรุปรายงานเสนอเลขาธิการทราบทุก ๓ เดือน (กรณีเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) (บจร.ปส. ๗).....	๒๘

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ
๓. เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ
๔. เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้เร็วขึ้น
๕. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชน ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติต่อไป
๖. เพื่อลดความซ้ำซ้อน ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๑.๒ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดยให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ดังนี้

๑.๒.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบด้วย

มาตรา ๑๓ ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตกำหนด และให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้อนุญาตที่จะต้องตรวจสอบตามหลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าว

เมื่อมีผู้ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ หรือเสียหายจากการประกอบกิจการหรือการดำเนินการของผู้ได้รับอนุญาต ไม่ว่าความจะปรากฏต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เองหรือมีผู้ร้องเรียน ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการตรวจสอบและสั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

๑.๒.๒ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการพ.ศ. ๒๕๔๐ ประกอบด้วย

มาตรา ๑๔ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์จะเปิดเผยมิได้

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะและประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพหรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดีการป้องกันการปราบปรามการทดสอบการตรวจสอบหรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใดแต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการรายงานข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผยหรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดให้พระราชกฤษฎีกา

คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใดและให้ถือว่ากรณีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจโดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชาแต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๕ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๔ และมาตรา ๑๕ บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะได้รับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนและเมื่อบุคคลนั้นมีคำขอเป็นหนังสือหน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้นจะต้องให้บุคคลนั้นหรือผู้กระทำการแทนบุคคลนั้นได้ตรวจดูหรือได้รับสำเนาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลนั้นและให้นำมาตรา๔๖วรรคสองและวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

การเปิดเผยรายงานการแพทย์ที่เกี่ยวกับบุคคลใดถ้ากรณีมีเหตุอันควรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะเปิดเผยต่อเฉพาะแพทย์ที่บุคคลนั้นมอบหมายก็ได้

ถ้าบุคคลใดเห็นว่าข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนส่วนใดไม่ถูกต้องตามที่แท้จริงให้มีสิทธิยื่นคำขอเป็นหนังสือให้หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารส่วนนั้นได้ซึ่งหน่วยงานของรัฐจะต้องพิจารณาคำขอดังกล่าวและแจ้งให้บุคคลนั้นทราบโดยไม่ชักช้า

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารให้ตรงตามที่คำขอให้ผู้นั้นมีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในสามสิบวันนับแต่วันได้รับแจ้งคำสั่งไม่ยินยอมแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารโดยยื่นคำอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการและไม่ว่ากรณีใดให้เจ้าของข้อมูลมีสิทธิร้องขอให้หน่วยงานของรัฐหมายเหตุคำขอของตนแนบไว้กับข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องได้

ให้บุคคลตามที่กำหนดในกฎกระทรวงมีสิทธิดำเนินการตามมาตรา๒๓มาตรา๒๔และมาตรานี้แทนผู้เยาว์คนไร้ความสามารถคนเสมือนไร้ความสามารถหรือเจ้าของข้อมูลถึงแก่กรรมแล้วก็ได้

๑.๒.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๑๐ การร้องทุกข์ประกอบด้วย

มาตรา ๑๒๒ ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดมีความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของตนของผู้บังคับบัญชาและเป็นกรณีที่ไม่อาจอุทธรณ์ตามหมวด๔การอุทธรณ์ได้ผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในหมวดนี้

มาตรา ๑๒๓ การร้องทุกข์ที่เกิดจากผู้บังคับบัญชาให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ

การร้องทุกข์ที่เกิดจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมที่อยู่ในบังคับบัญชาหรือรับผิดชอบการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีหรือต่อรัฐมนตรีปลัดกระทรวงรัฐมนตรีเจ้าสังกัดหรือนายกรัฐมนตรีให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.

เมื่อ ก.พ.ค. ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมที่อยู่ในบังคับบัญชาหรือรับผิดชอบการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีหรือต่อรัฐมนตรีปลัดกระทรวงรัฐมนตรีเจ้าสังกัดหรือนายกรัฐมนตรีแล้วแต่กรณีดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยของ ก.พ.ค.

การร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งและวรรคสองให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.ค.

มาตรา ๑๒๔ เมื่อมีกรณีดังต่อไปนี้กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์อาจถูกคัดค้านได้

(๑) เป็นผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุให้เกิดความคับข้องใจหรือเป็นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว

(๒) มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) มีสาเหตุโกรธเคืองกับผู้ร้องทุกข์

(๔) มีความเกี่ยวพันทางเครือญาติหรือทางการสมรสกับบุคคลตาม (๑) (๒) หรือ (๓) อันอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องทุกข์

กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ซึ่งมีกรณีตามวรรคหนึ่งให้แจ้งต่อประธาน ก.พ.ค. และถอนตัวจากการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

การยื่นคำคัดค้านและการพิจารณาคำคัดค้านให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.ค.

๑.๒.๔ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานในระหว่างส่วนราชการด้วยกันให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไปส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใดและ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่งต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบ เครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา ๔๒ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยากซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใดให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือ

เสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

การร้องเรียนหรือเสนอแนะตามวรรคสองจะแจ้งผ่าน ก.พ.ร. ก็ได้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศใดมีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ ก.พ.ร. แจ้งให้ส่วนราชการที่ออกกฎระเบียบข้อบังคับหรือประกาศนั้นทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิกต่อไปโดยเร็ว

๑.๒.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบด้วย

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

๑.๒.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๔ ประกอบด้วย

ข้อ ๘ ในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหน่วยงานของรัฐต้องมุ่งให้ประชาชนมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับโครงการของรัฐและรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการนั้นรวมตลอดทั้งความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ประชาชนด้วย

หน่วยงานของรัฐจะรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไปพร้อมกับการเผยแพร่ข้อมูลแก่ประชาชนก็ได้

ข้อ ๙ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามข้อ๘อาจใช้วิธีการอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างดังต่อไปนี้

(๑) การสำรวจความคิดเห็นซึ่งอาจทำได้วิธีดังต่อไปนี้

(ก) การสัมภาษณ์รายบุคคล

(ข) การเปิดให้แสดงความคิดเห็นทางไปรษณีย์ทางโทรศัพท์หรือโทรสารทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ

หรือทางอื่นใด

(ค) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมารับข้อมูลและแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบ

โครงการ

(ง) การสนทนากลุ่มย่อย

(๒) การประชุมปรึกษาหารือซึ่งอาจทำได้วิธีดังต่อไปนี้

(ก) การประชาพิจารณ์

(ข) การอภิปรายสาธารณะ

- (ค) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร
- (ง) การประชุมเชิงปฏิบัติการ
- (จ) การประชุมระดับตัวแทนของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้เสีย
- (๓) วิธีอื่นที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

ข้อ ๑๑ ในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหน่วยงานของรัฐต้องประกาศให้ประชาชนทราบถึงวิธีการรับฟังความคิดเห็นระยะเวลาสถานที่ตลอดจนรายละเอียดอื่นที่เพียงพอแก่การที่ประชาชนจะเข้าใจและสามารถแสดงความคิดเห็นได้

ประกาศตามวรรคหนึ่งให้ปิดไว้โดยเปิดเผยสถานที่ปิดประกาศของหน่วยงานของรัฐและสถานที่ที่จะดำเนินโครงการของรัฐนั้นเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวันก่อนเริ่มดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและให้ประกาศในระบบเครือข่ายสารสนเทศที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดให้มีขึ้นตามระเบียบนี้ด้วย

ข้อ ๑๒ เมื่อดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้วให้หน่วยงานของรัฐจัดทำสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและประกาศให้ประชาชนทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เสร็จสิ้นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

ให้นำความในข้อ ๑๑วรรคสองมาใช้บังคับแก่การประกาศตามข้อนี้โดยอนุโลม

๑.๒.๗ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในส่วนของ CS๓ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดทำเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันที่และโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) เพื่อยืนยันมาตรการเสริมเชิงบวกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้มีการจัดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นระบบ ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน

๑.๓ นิยามคำศัพท์

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

“ผู้บริหาร” หมายความว่า เลขาธิการ และรองเลขาธิการสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนัก กอง กลุ่ม ศูนย์ ที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณาวิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการสำนักงานปรมานูเพื่อสันติได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมานูเพื่อสันติในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ โดยการติดต่อผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากสำนักงานปรมานูเพื่อสันติมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานปรมานูเพื่อสันติมีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

“การดำเนินการจนได้ข้อยุติ” หมายความว่า การดำเนินการได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน ได้ผลสรุป และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

แบ่งเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่และภารกิจความรับผิดชอบของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ออกเป็น ๔ ประเภท ดังต่อไปนี้

- ๑.๔.๑ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน
- ๑.๔.๒ ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๔.๓ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
- ๑.๔.๔ อื่นๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานของเจ้าหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของสำนักงาน ซึ่งเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ	- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในหน้าที่ - ร้องเรียนวินัยเจ้าหน้าที่ - ร้องเรียนการปฏิบัติราชการ - ร้องเรียนจริยธรรมของเจ้าหน้าที่
๒. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอน การให้บริการงานตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของสำนักงานซึ่งเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ	- ร้องเรียนการให้บริการการยื่นคำขออนุญาตเกี่ยวกับวัสดุนิวเคลียร์หรือวัสดุพลอยได้ - ร้องเรียนการให้บริการ - ร้องเรียนขั้นตอนการให้บริการที่ล่าช้า เป็นต้น
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน หรือการให้บริการของสำนักงาน ซึ่งเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ	- การเสนอแนะขั้นตอนหรือวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ - ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย หรือระบบการให้บริการของหน่วยงาน - ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย หรือยกย่องเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติราชการ เป็นต้น
ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๔. อื่น ๆ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ นอกเหนือจาก	- ร้องเรียนคัดค้านการจัดตั้งโรงไฟฟ้านิวเคลียร์ตามนโยบายของรัฐบาล เป็นต้น

	ประเภทเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ๓ ประเภท ที่กล่าวมาข้างต้น	
--	---	--

๑.๕ ระดับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

สำนักงานปรมานูเพื่อสันติแบ่งระดับเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อนแต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลของสำนักงาน ปรมานูเพื่อสันติ	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการ การรับขอใบอนุญาต - การสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนการยื่น คำขอใบอนุญาต - การติดตามข้อมูลการ ยื่นคำขอใบอนุญาต	๑ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนของ ทุกหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
๒	เรื่องร้องเรียน ระดับ หน่วยงาน	ผู้ร้องเรียน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ได้รับความ เดือดร้อนเกี่ยวกับการ กระทำการใดๆ ที่มีผล ต่อให้เกิดความเสียหาย อย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ ร้องเรียน หรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกร ให้บริการขอเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพของการ บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียน เจ้าหน้าที่ทุจริต ประพฤติมิชอบ - ร้องเรียนการ บริหารงานบุคคล - การร้องเรียนการ โอนย้ายบรรจุ เจ้าหน้าที่ - ร้องเรียนเกี่ยวกับ วินัยเจ้าหน้าที่ - ร้องเรียนเกี่ยวกับการ จัดซื้อจัดจ้าง	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ หรือรายงาน ความก้าวหน้าทุก ๗ วันทำการ หรือตามที่มิ กฎหมาย กำหนด ระยะเวลาใน เรื่องนั้นๆ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓	เรื่องร้องเรียน ระดับกรม	ผู้ร้องเรียน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ได้รับความ เดือดร้อนเกี่ยวกับการ กระทำใดๆ ซึ่งเรื่อง	- การเกิดอุบัติเหตุทาง กัมมันตภาพรังสี - การเรียกร้องให้ สำนักงานปรมานูเพื่อ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ หรือรายงาน ความก้าวหน้า	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
		ร้องเรียนไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว ต้องอาศัยอำนาจ ของเลขาธิการของ สำนักงานปรมานูเพื่อ สันติสั่งการหรือมติจากที่ ประชุมร่วมกันแก้ไข ปัญหา	สันติชดเชยค่าเสียหาย จากการดำเนินงานที่ ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิวนิยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานปรมานูเพื่อ สันติ - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้างขนาดใหญ่	หน้าทุก ๗ วันทำการ	หรือนำเข้าที่ ประชุมกรม
๔	เรื่องร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจของ สำนักงาน ปรมานูเพื่อ สันติ	ผู้ร้องเรียน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ร้องขอในสิ่งที่ อยู่นอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่ของ สำนักงานปรมานูเพื่อ สันติ นโยบายของรัฐบาล ที่มีผลกระทบต่อสังคม และไม่สามารถแก้ไขได้	- นโยบายของรัฐบาลที่ ส่งผลกระทบทางอ้อม เช่น การสร้างโรงไฟฟ้า นิวเคลียร์ เป็นต้น	๑ วัน (ชี้แจงและ ให้คำแนะนำ ผู้ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ของ หน่วยงาน กลางรับเรื่อง ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ ทุกหน่วยงาน

๑.๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานปรมานูเพื่อสันติได้รับมอบหมายให้ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รับผิดชอบกำกับ
ดูแลหน่วยกลางรับเรื่องร้องเรียน และเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลาง
รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการสำนักพิจารณาสั่งการต่อไป

๑.๗ หน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน

“หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และ
คำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมานูเพื่อสันติที่มาจากช่อง
ทางการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ และให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่ง
เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน โดย

๑. เลขาธิการ หรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมายมีอำนาจหน้าที่ในการสั่งการ มอบหมายนโยบาย
และพิจารณาให้ความเห็นชอบ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๒. ผู้อำนวยการสำนัก กอง กลุ่ม หรือศูนย์ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและอนุมัติแผนการ
ตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตามนโยบาย
การสั่งการ ข้อเสนอแนะของเลขาธิการ หรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมาย

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน มีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบ
และติดตามการแก้ไขปัญหารายละเอียดตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ โดยทั้งนี้ต้องจัดทำสถิติและรวบรวม
ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เสนอเลขาธิการทราบทุก ๓ เดือน

โดยรายละเอียดจะต้องประกอบด้วยรายงานผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง และ รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป โดยจะต้องระบุปัญหา และอุปสรรคใน รายงานนั้นๆ ด้วย

๑.๘ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องแจ้งรายละเอียดตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑ ให้ครบถ้วน
๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้ มิได้หวังกระแสรื้อสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
๓. การร้องเรียน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อเป็นการยืนยันว่ามีตัวตนจริงไม่ได้ สร้างเรื่องเพื่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง
๔. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ
๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานปรมานูเพื่อสันติช่วยเหลือ หรือเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับ ความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติโดยตรง
๖. เรื่องร้องเรียนที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ ไม่ถูกต้อง หรือไม่สามารถหาข้อมูลได้ในการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงนั้นสำนักงานปรมานูเพื่อสันติจะยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ตรวจสอบ ในครั้งต่อไป
๗. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑
 - ๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ๗.๔ เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อมูล สรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น
๘. นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวทั้ง ๑ ถึง ๗ ให้อยู่ในดุลยพินิจของเลขาธิการสำนักงานปรมานู เพื่อสันติ หรือที่เลขาธิการปรมานูเพื่อสันติมอบหมายว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑.๙ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๑. การกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษา ความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ เช่น การกล่าวโทษข้าราชการถือว่าเป็นความลับทางราชการ เป็นต้น
๒. กรณีการระบุชื่อผู้ถูกร้องเรียน จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
๓. เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
๔. กรณีร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการ ร้องทุกชั้นนั้น ๆ
๕. การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการ รักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

๑.๑๐ ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง โดยขอรับแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์ม บจร.ปส.๑ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑ ได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

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

๓. ทางโทรศัพท์ ได้แก่ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร หมายเลข ๐ ๒๕๕๗ ๕๕๗๐ หรือ ๐ ๒๕๗๕ ๗๖๐๐ ต่อ ๔๕๑๕ หรือผู้อำนวยการสำนัก กลุ่ม กอง หรือศูนย์ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบนั้นๆ โดยการกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑ แล้วส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน

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

๕. ผู้รับความคิดเห็นของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ซึ่งติดตั้ง ดังนี้

๕.๑ สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ (ส่วนกลาง)

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

๕.๒ ศูนย์ปรมานูเพื่อสันติประจำภูมิภาค 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 ศูนย์ปรมานูเพื่อสันติประจำภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดขอนแก่น) ชั้น ๔ ห้อง B๔๐๘ อาคารพิมลกลกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ๑๒๓ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๒ โทรศัพท์ ๐-๔๓๒๐-๓๕๓๒-๓ โทรสาร ๐-๔๓๒๐-๓๕๓๔

๕.๔ ศูนย์ปรมานูเพื่อสันติประจำภูมิภาค 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 ศูนย์ราชการจังหวัดระยองถนนสุขุมวิท ตำบลเนินพระ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ๒๑๑๕๐ โทรศัพท์ โทรสาร ๐-๓๘๖๙-๔๑๖๘

๕.๕ ศูนย์ปรมานูเพื่อสันติประจำภูมิภาคภาคใต้ (จังหวัดสงขลา)

ชั้น ๙ อาคารศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้(อาคาร ๒) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ถนนกาญจนวนิชย์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ๙๐๑๑๐ เบอร์โทรศัพท์ ๐-๗๔๒๘-๒๙๓๑ โทรสาร ๐-๗๔๒๘-๒๙๓๐

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

๑.๑๑ การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เสนอเลขาธิการทราบทุก ๓ เดือน ทั้งนี้ หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน เป็นหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ โดยทั้งนี้ต้องจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เสนอเลขาธิการทราบทุก ๓ เดือน โดยรายละเอียดจะต้องประกอบด้วยรายงานผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง และรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป โดยจะต้องระบุปัญหา และอุปสรรคในรายงานนั้นๆ ด้วย

๑.๑๒ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีการสั่งการแนวทางการแก้ไขปัญหา

น้ำหนัก : ร้อยละ ๕

คำอธิบาย: เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการสำนักงานปรมานูเพื่อสันติได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมานูเพื่อสันติในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

สรุป และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

ระยะเวลาให้บริการที่กำหนด หมายความว่า ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับเรื่อง จนถึงการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบว่ามีความแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหายังไง

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ การตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีการสั่ง การแนวทางการแก้ไขปัญหา}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด}} = \frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และมีการสั่งการแนวทางการแก้ไขปัญหา}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

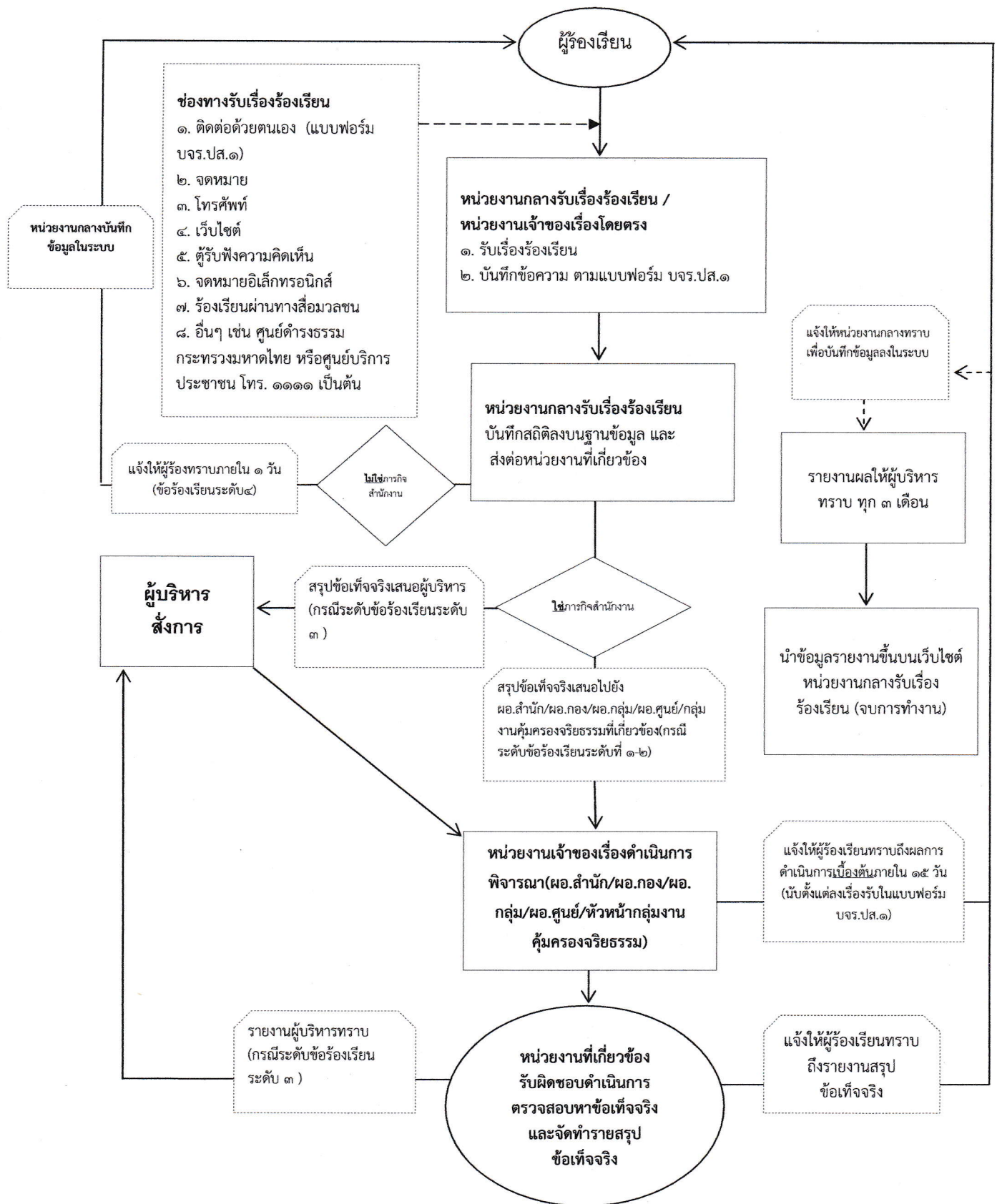
ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๘๐%	๖๐%	๗๐%	๘๐%	๙๐%	๑๐๐%

บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ดำเนินการจัดทำการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยกำหนดให้มีหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน รวดเร็ว พร้อมยังสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ทำงานได้ด้วยความโปร่งใส เริ่มต้นด้วยการที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทางมายังหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบนั้นๆ โดยที่เจ้าหน้าที่จะจัดการบันทึกข้อมูลลงในระบบ และส่งต่อไปให้ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนนั้นๆจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน เบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่ลงเลขรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจนได้ข้อสรุปเรื่องร้องเรียนนั้นๆและรายงานผู้ร้องเรียนทราบถึงข้อสรุปนั้นๆตามระยะเวลา ทั้งนี้ในแต่ละขั้นตอนเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบอำนาจจะต้องจัดการบันทึกในระบบในเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ร้องสามารถติดตามสถานะได้ด้วย

แต่ถ้าเรื่องร้องเรียนเรื่องใดไม่ได้อยู่ภายใต้ภารกิจของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ และบันทึกในระบบ

๒.๑ แผนผังกระบวนการทำงานของหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน



๒.๒ แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากแผนผังกระบวนการทำงานของหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน ๒.๑ สามารถอธิบายรายละเอียด
ขั้นตอนการกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอน	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ/ ระยะเวลา
๑	หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน / หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง ๑. รับเรื่องร้องเรียน ๒. บันทึกข้อความ ตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑	ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียนผ่าน หน่วยงานกลาง หรือ หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง	๑. เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่อง ร้องเรียน หรือเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง โดยตรงรับเรื่องจากผู้ร้องเรียน ๒. เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนมาแล้ว จะต้องบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑ ให้ถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์	- เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน กลางรับเรื่อง ร้องเรียน หรือ เจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานที่รับ เรื่องร้องเรียน โดยตรง ๑๐ นาที/เรื่อง
๒	หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน บันทึกสถิติบนฐานข้อมูล และ ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วินิจฉัย ความผิด หรือไม่ วินิจฉัย ไม่มีความ ผิดหรือไม่ สรุปข้อเท็จจริงและ ดำเนินการ (กรณีระดับข้อ ร้องเรียนระดับ ๓) สรุปข้อเท็จจริงและดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่/มอบหมาย/ขอ ความเห็น/ขอความเห็นชอบ/ขอ คำสั่ง/ขอความเห็นชอบ (กรณีระดับข้อ ร้องเรียนระดับ ๑-๒) ผู้บริหาร สั่งการ	เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับ เรื่องร้องเรียนบันทึกข้อมูล รายละเอียดให้ครบถ้วนใน ฐานข้อมูลและส่งต่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	๑. เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่อง ร้องเรียน ตรวจสอบรายละเอียดความ ถูกต้อง โดย ๑.๑ ถ้าเรื่องที่ร้องเรียนไม่ใช่ภารกิจ ของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ให้แจ้ง ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำเป็นหนังสือ ตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๒ และ บันทึกในระบบ เพื่อจัดเก็บเป็น ฐานข้อมูล ๑.๒ ถ้าเรื่องที่ร้องเรียน ใช้ภารกิจของ สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ให้ ดำเนินการจัดส่งต่อดังนี้ ๑.๒.๑ ถ้าเรื่องร้องเรียนในระดับ ๑ - ๒ ให้ส่งต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง รับผิดชอบต่อไป ๑.๒.๒ ถ้าเรื่องร้องเรียนในระดับ ๓ ให้จัดทำบันทึกสรุปเสนอผู้บริหารสั่ง การต่อไป	- เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน กลางรับเรื่อง ร้องเรียน - ภายใน ๑ วัน ทำการนับแต่ ได้รับเรื่อง
๓	หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ พิจารณา(ผอ.สำนัก/ผอ.กอง/ผอ. กลุ่ม/ผอ.ศูนย์/หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้สมควรพิจารณา)	ผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงาน พิจารณาสั่งการดำเนินการ ตามเรื่องเรียนนั้นๆ	ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน นั้นๆ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการ ดำเนินการเบื้องต้น โดยจัดทำเป็น หนังสือตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๓ และรายงานในระบบ เพื่อจัดเก็บเป็น ฐานข้อมูล	- เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน กลางรับเรื่อง ร้องเรียน - ภายใน ๑๕ วัน (นับตั้งแต่ลง เรื่องรับใน แบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑)

๔	หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการพิจารณา(ขอ.สำนัก/ขอ.กอง/ขอ.กลุ่ม/ขอ.ศูนย์/หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม)	เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและได้ผลสรุปแล้วเสร็จ ให้รายงานเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ	๑. เจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบหนังสือตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๔ ๒. เจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องต้องแจ้งหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนทราบถึงรายงานสรุปข้อเท็จจริง ๓. เจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องต้องแจ้งให้ผู้บริหารทราบ (กรณีระดับข้อร้องเรียนระดับ ๓) ๔. เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนบันทึกสถิติลงในระบบฐานข้อมูล	●เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่รับผิดชอบเจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน ●ตามระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนดในเรื่องนั้นๆ
๕	รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ ทุก ๓ เดือน	หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนสรุปให้ผู้บริหารทราบ	เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนรายงานผลสรุปให้ผู้บริหารทราบทุก ๓ เดือน ตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๕ บจร.ปส. ๖ และ บจร.ปส. ๗	●เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน ●ภายใน ๒ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง
๖	นำข้อมูลรายงานขึ้นบนเว็บไซต์หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนสรุปรายงาน	เมื่อผู้บริหารทราบผลสรุปแล้วเจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนนำข้อมูลรายงานขึ้นบนเว็บไซต์	●เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน ●ภายใน ๒ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง

๒.๓ การตอบเรื่องร้องเรียน

กรณีที่ ๑ การตอบเรื่องร้องเรียนกรณีไม่ใช่ภารกิจของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น ภายใน ๑ วันทำการนับตั้งแต่ลงเรื่องรับด้วยรูปแบบหนังสือประทับตราตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๒ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. เรียนถึง (ชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. รายละเอียดอ้างถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้เรียนยื่นร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. ส่วนท้ายของหนังสือให้ระบุรายละเอียดเบื้องต้นว่าสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ได้รับเรื่องและพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ได้อยู่ในภารกิจของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

๔. หนังสือจะต้องลงนามประทับตราสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ โดยผู้บังคับบัญชาหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน(ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร) ของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

กรณีที่ ๒ การตอบเรื่องร้องเรียนกรณีที่เป็นภารกิจของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่ลงเรื่องรับด้วยรูปแบบหนังสือประทับตราตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๓ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. เรียนถึง (ชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. รายละเอียดอ้างถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้เรียนยื่นร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. ส่วนท้ายของหนังสือให้ระบุรายละเอียดเบื้องต้นว่าสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใดสำนักงานปรมานูเพื่อสันติจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๔. หนังสือจะต้องลงนามประทับตราสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ โดยผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

กรณีที่ ๓ การตอบเรื่องร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณา หรือทราบผลสรุปดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องจัดทำ

ขั้นตอน กรณี ๓.๑ บันทึกข้อความถึงเลขาธิการตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๕ ซึ่งมีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนเลขาธิการสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ หรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมาย

๒. รายละเอียดอ้างถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้เรียนยื่นร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และข้อเท็จจริง

๔. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เห็นควรแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๕. ส่วนท้ายของหนังสือ ให้ระบุว่าจึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียน

๖. ลงนามโดยผู้อำนวยการเจ้าของเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ขั้นตอน กรณี ๓.๒ จัดทำหนังสือภายนอกตอบผู้ร้องเรียน ตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๔ มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง (ชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. รายละเอียดอ้างถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้เรียนยื่นร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. รายละเอียดชี้แจงผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป

๔. ลงนามโดยเลขาธิการ หรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอน กรณี ๓.๓ จัดทำบันทึกข้อความตอบหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๔ มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน

๒. รายละเอียดอ้างถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้เรียนยื่นร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. รายละเอียดชี้แจงผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป

๔. ลงนามโดยผู้อำนวยการเจ้าของเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

๒.๓ มาตรฐานงาน

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เมื่อรับเรื่องร้องเรียนมาแล้วจะต้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนโดยจะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากนั้นจะต้องเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๒.๔ การจัดทำรายงาน

หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่จัดทำรายงานผลสรุปการร้องเรียน รายงานต่อเลขาธิการสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ หรือรองเลขาธิการผู้ได้รับมอบหมาย ทุกๆ ๓ เดือน และนำผลรายงานที่ผู้บริหารทราบ นำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๖ และ บจร.ปส. ๗

๒.๕ ระบบติดตามและประเมินผล

หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนต้องติดตามผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากต้องแก้ไขปัญหาหลายหน่วยงานจะต้องประชุมหารือร่วมกัน หรือนำเรียนผู้บริหารพิจารณาในการประชุมเพื่อให้ได้ผลสรุป

บทที่ ๓ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

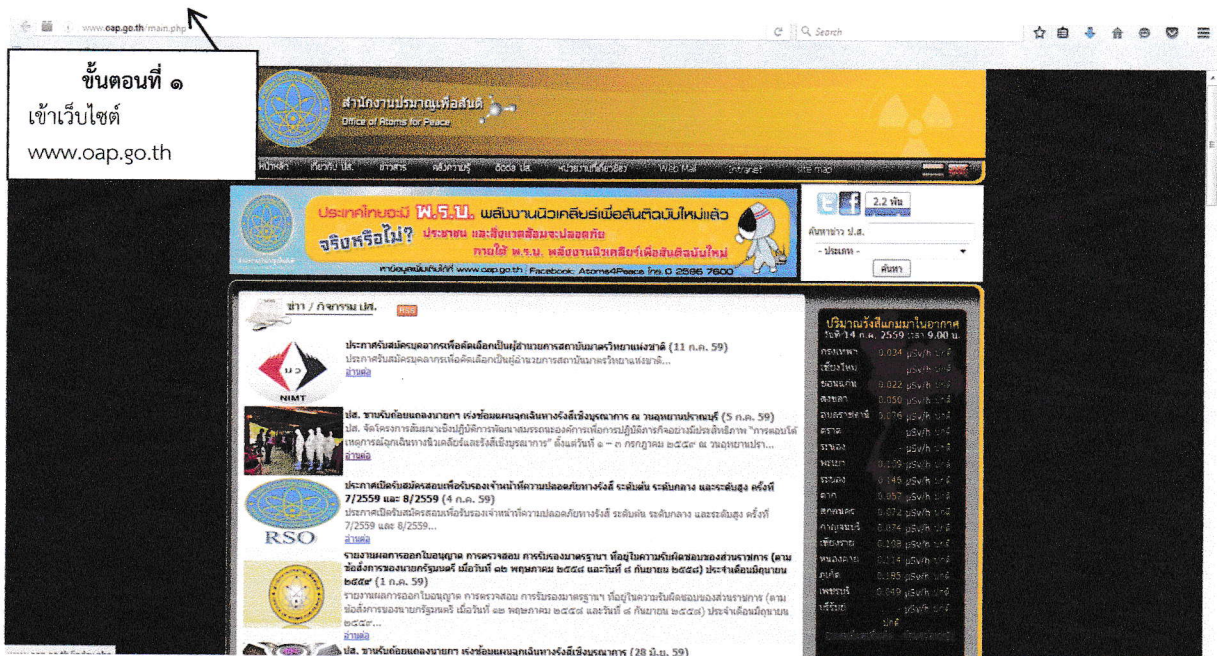
สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อลดขั้นตอนการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ตลอดเวลา สะดวก รวดเร็ว และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยรายละเอียดของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดขั้นตอนการใช้งานไว้ดังต่อไปนี้

๓.๑ การเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ผ่านเว็บไซต์

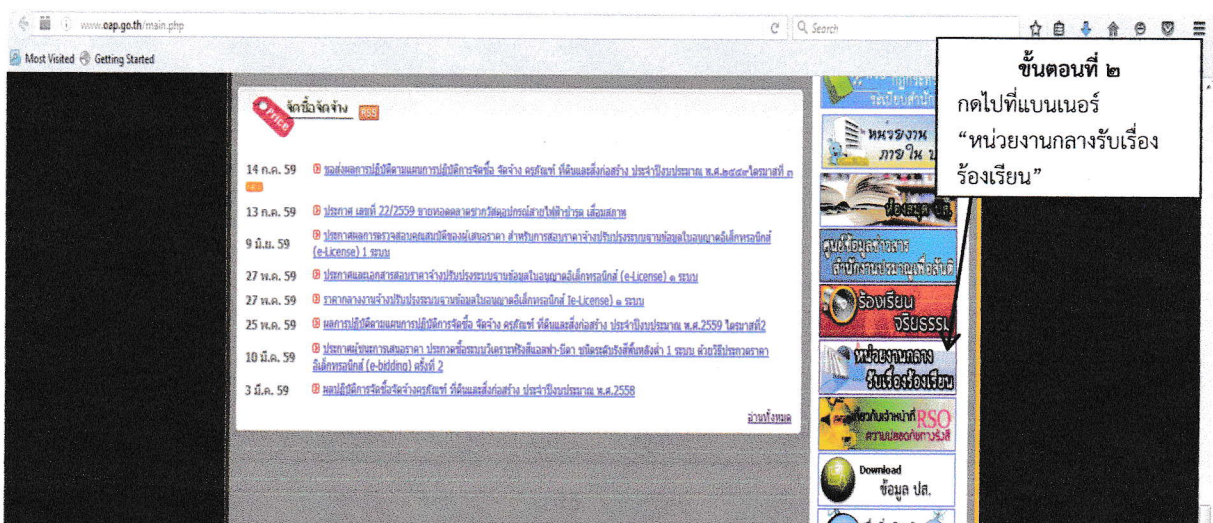
สำนักงานมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยผ่านเว็บไซต์ ของหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน มีวิธีการใช้งานดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ไปที่เว็บไซต์ www.oap.go.th เพื่อเข้าสู่เว็บไซต์ของ “สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ” ดัง

ภาพ



ขั้นตอนที่ ๒ ไปที่แบนเนอร์ “หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน” เพื่อเข้าสู่เว็บไซต์ของ “หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน” ซึ่งอยู่ด้านขวามือดังภาพ



ขั้นตอนที่ ๓ ไปที่เว็บไซต์ของ “หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน” แล้วเลือก “แจ้งเรื่องร้องเรียน” ดังภาพ

The screenshot shows the website of the Office of Atoms for Peace (OAP). The header includes the OAP logo and name in Thai and English. The main content area is titled "หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน" (Central Complaints Office) and "สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ" (Office of Atoms for Peace). It lists 8 steps for filing a complaint. Step 3, "แจ้งเรื่องร้องเรียน" (File a complaint), is highlighted with a red box and an arrow pointing to a green button labeled "แจ้งเรื่องร้องเรียน" (File a complaint). To the right of the steps, there is contact information for the OAP, including a phone number (02-596-7600) and an email address (development.oap@gmail.com). At the bottom, there is a footer with copyright information and a disclaimer.

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. ให้อีเมลคำร้องเรียนที่สุภาพ และต้องแจ้งรายละเอียดตามแบบฟอร์มของการร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และ คำชมเชย นั้นๆ ให้ชัดเจน
2. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ ถึงงาน สอบสวนได้ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. การร้องเรียน ต้องสามารถติดต่อไปยังผู้เกี่ยวข้องได้ เพื่อเป็นการยืนยันว่าผู้ร้องเรียน ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อให้กระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่น หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. เป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับความเดือนร้อน หรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายใต้สังกัด ปรมาณูเพื่อสันติ
5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานช่วยเหลือหรือคุ้มครองในด้านที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของปรมาณูเพื่อสันติ
6. เรื่องร้องเรียนที่เป็นข้อร้องเรียน (ป.ป.ช.) สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติจะพิจารณาและดำเนินการต่อไป
7. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานปรมาณูเพื่อสันติ
8. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานปรมาณูเพื่อสันติ

ช่องทางติดต่อ

หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

หมายเลขโทรศัพท์
02-596-7600 ต่อ 4515, 4111
e-mail : development.oap@gmail.com

วันรับและเวลาทำการ

ขั้นตอนที่ ๓
กด “แจ้งเรื่องร้องเรียน”

เรื่องร้องเรียน คลิก “แจ้งเรื่องร้องเรียน”

แจ้งเรื่องร้องเรียน

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เลขที่ 16 ถนนลาดพร้าว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์ 0 2596 7600
Copyright © 2016 Office of Atoms for Peace, Thailand. All Rights Reserved.
เว็บไซต์ : www.oap.go.th โทรศัพท์ 0 2596 7600 ต่อ 2210, 2215 oap.go.th

ขั้นตอนที่ ๔ กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้

๑. ให้เลือก “หมวดหมู่เรื่องร้องเรียน”
๒. ให้กรอก “เรื่องร้องเรียน” ที่ต้องการจะร้องเรียน
๓. ให้กรอก “รายละเอียด” ให้ครบถ้วนถูกต้องข้อความที่กรอกต้องเป็นจริง
๔. ให้กรอก “สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข” โดยระบุว่าต้องการให้แก้ไขปรับปรุงในเรื่องร้องเรียนอะไรบ้าง
๕. ให้กรอก “ชื่อผู้ร้องเรียน” ต้องระบุชื่อและนามสกุล จริงที่สามารถตรวจสอบได้
๖. ให้กรอก “หมายเลขโทรศัพท์” ให้ถูกต้องครบถ้วน
๗. ให้กรอก “อีเมล” ให้ถูกต้องครบถ้วน
๘. ให้กรอก “ที่อยู่” ให้ถูกต้องครบถ้วน
๙. ให้กรอก “หมายเลขบัตรประชาชน” ให้ถูกต้องครบถ้วน

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQL5s8V5j2gmOyx_KOn6Tc-18994H5GAmgmRkXDpQXc-2dMw/veeform1ce9dne1

Most Visited Getting Started

แจ้งเรื่องร้องเรียน

กรุณากรอกข้อมูลเรื่องที่จะร้องเรียนในช่องด้านล่าง

*จำเป็น

หมวดหมู่การร้องเรียน *
เลือก

เรื่องร้องเรียน / Complaint *
คำอธิบายของคดี

รายละเอียด / Description *
คำอธิบายของคดี

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข / Required *
คำขอของคดี

ชื่อผู้ร้องเรียน / Name *
คำอธิบายของคดี

หมายเลขโทรศัพท์ / Tel.
คำอธิบายของคดี

อีเมล / e-mail *
*โปรดระบุ e-mail ที่ใช้งานได้จริง เพราะหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนจะใช้นับช่องทางการติดต่อ

คำอธิบายของคดี

ที่อยู่ / Address
คำอธิบายของคดี

หมายเลขบัตรประชาชน *
คำอธิบายของคดี

ช่องทางการติดต่อ
หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน สำหรับกรณียกขบวนเพื่อสันติ
หมายเลขโทรศัพท์
02-596-7600 ต่อ 4515,4111
e-mail : development.oand@gmail.com
ในวันและเวลาราชการ

ส่ง

กำลังสร้างสกรีนใน Google Forms

เนื้อหาเว็บไซต์สงวนลิขสิทธิ์ของ Google ภาษาอังกฤษและไทย - ข้อกฎหมายในทางปฏิบัติ - ข้อกฎหมายและระเบียบ

Google Forms

ขั้นตอนที่ ๔
“กรอกรายละเอียดให้ครบ”

ขั้นตอนที่ ๕ การส่งเรื่องร้องเรียน

เมื่อกรอกข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียนครบถ้วนถูกต้องแล้วให้กด “ส่ง” เป็นอันเสร็จ
ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องทุกข์เรื่องเรียนผ่านเว็บไซต์

ที่อยู่ / Address

คำตอบของคุณ

หมายเลขบัตรประชาชน *

คำตอบของคุณ

ช่องทางการติดต่อ

หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

หมายเลขโทรศัพท์
02-596-7600 ต่อ 4515, 4111
e-mail : ddevelopment.ooa@gmail.com

ในวันและเวลาดำเนินการ

ส่ง

ทำแบบฟอร์มใน Google

เนื้อหาเว็บไซต์สงวนลิขสิทธิ์ในนาม Google จากงานการอบรม - มีคำขอสงวนสิทธิ์ในการ - มีคำขอสงวนสิทธิ์

Google Forms

หลังจากนั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน จะทำการติดต่อทางโทรศัพท์ หรืออีเมล ไปยังผู้ร้องเรียน และจะสอบถามรายละเอียดเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม (กรณีสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม)ซึ่งจะมีขั้นตอน การดำเนินการ และมีหนังสือแจ้งการรับเรื่องในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ นอกจากนี้เมื่อสำนักงานปรมานู เพื่อสันติได้ดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการร้องเรียนแล้วจะมีหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบอีกครั้ง

แบบ บจร.ปส.๑

ภาคผนวก ก.

แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานปรมาณเพื่อสันติ โทร. ๐ ๒๕๓๙ ๕๒๓๐ , ๐ ๒๕๓๖ ๗๖๐๐ , ๐ ๒๕๖๒ ๐๑๒๓

	เลขที่รับ..... วันที่รับ.....
ผู้ร้องเรียน ☐ แจ้งชื่อ..... หมายเลขโทรศัพท์..... ที่อยู่.....	
หมายเลขประจำตัวประชาชน..... ☐ มีความประสงค์ขอให้ปิดชื่อ	
ช่องทางร้องเรียน ☐ ด้วยตนเอง ☐ ไปรษณีย์/จดหมาย ☐ โทรศัพท์ ☐ ได้รับความคิดเห็น ☐ เว็บไซต์ ☐ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ☐ อื่น ๆ	
ประเภทการร้องเรียน ☐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ☐ ร้องเรียนการให้บริการ ☐ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ☐ อื่นๆ (ระบุ))	
เรื่อง :	
รายละเอียด: สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข: ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน	
สำหรับเจ้าหน้าที่ เลขรับที่..... ชั้นความลับ ☐ ลับ ☐ ไม่ลับ ระดับข้อร้องเรียน ☐ ระดับที่ ๑ ☐ ระดับที่ ๒ ☐ ระดับที่ ๓ ☐ ระดับที่ ๔	
เรียน ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง	

แบบ บจร.ปส.๒

ภาคผนวก ข.

แบบฟอร์มบันทึกตอบเรื่องร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ใช่ภารกิจ ของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

การตอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วัน) ด้วยหนังสือประทับตรา



ที่ วท

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).....

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

สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบ
พิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะเรียบให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

สำนัก กอง กลุ่ม เจ้าของเรื่อง

โทรศัพท์.....

โทรสาร

ภาคผนวก ง.

แบบ บจร.ปส.๔

แบบฟอร์มบันทึกตอบเรื่องร้องเรียนด้วยหนังสือราชการเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว



ที่ วท

สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

๑๖ ถนนวิภาวดีรังสิต จตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่องแจ้งผลสรุปเรื่องร้องเรียน

เรียน(ผู้ร้องเรียน)

อ้างถึง (หนังสือผู้ร้องเรียนหรือบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และวัตถุประสงค์ของการ
ร้องเรียน).....ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

เลขาธิการสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

สำนัก กอง กลุ่ม เจ้าของเรื่อง

โทรศัพท์.....

โทรสาร

แบบ บจร.ปส.๕

ภาคผนวก จ.

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 ที่หน่วยงาน
ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและให้ข้อมูล).....

ข้อพิจารณา

จากรายงานผล/ความคืบหน้า การดำเนินการ ขอเรียนว่า หน่วยงานผู้รับผิดชอบ(รายละเอียดการ
ดำเนินการแก้ไข) เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบตามเอกสารที่แนบ (กรณีมีเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา/ทราบ (แล้วแต่กรณี)

()

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

แบบ บจร.ปส.๖

แบบฟอร์มสรุปรายงานเสนอเลขาธิการทราบ ทุก ๓ เดือน

สรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย (กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป)

ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ระหว่างวันที่.....

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

[illegible]

ปัญหาและอุปสรรค

[illegible]

ภาคผนวก ข.

แบบ บจร.ปส.๗

แบบฟอร์มสรุปรายงานเสนอเลขาธิการทราบ ทุก ๓ เดือน

สรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย (กรณีเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

ของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

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

.....

.....

.....

.....

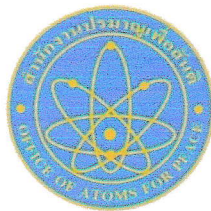
.....

.....

.....

.....

.....



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

Office of Atoms for Peace

กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เลขที่ ๑๖ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๒๕๗๙ ๕๙๗๐, ๐๒-๕๙๖-๗๖๐๐ ต่อ ๔๕๑๕

โทรสาร ๐ ๒๕๗๙ ๕๙๗๐

เว็บไซต์ <http://www.oap.go.th>