



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
เรื่อง มาตรการและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
ของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงถึงความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักคุณธรรมจริยธรรม กระบวนการมีส่วนร่วม
เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์
และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมถึงเพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจจึงได้กำหนดมาตรการและแนวทางการจัดการ
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ
ราชการต่อไป ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางปานทิพย์ ศรีพิมล)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

หลักการและเหตุผล

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๔๑ (๒) ได้กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว นอกจากนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ซึ่งเป็นส่วนราชการที่มีภารกิจหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ การบริหารหลักทรัพย์ของรัฐ และการกำกับดูแลการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน เล็งเห็นความสำคัญของการปฏิบัติราชการในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง จึงได้จัดทำมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สคร. ฉบับนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สคร. และสร้างความเข้าใจในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ สคร.

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สคร. มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนมีแนวทางในการดำเนินการที่ชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อสร้างความเข้าใจในช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และการประสานงานกับผู้ร้องเรียน
๔. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

มาตรการและแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ สคร. มีขอบเขตเริ่มตั้งแต่กระบวนการทำงาน ผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

/คำจำกัดความ...

คำจำกัดความ

คำศัพท์	คำจำกัดความ
เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการทุจริต และข้อเสนอแนะ
เรื่องร้องเรียนทั่วไป	(๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ สคร. ทั้งในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส และความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนความไม่มีคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ สคร. (๒) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐวิสาหกิจ (๓) เรื่องร้องเรียนอื่นๆ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต	เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่สุจริตของเจ้าหน้าที่ สคร.
ข้อเสนอแนะ	ข้อความที่ผู้รับบริการจาก สคร. หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย เกี่ยวกับการให้บริการของ สคร.
ผู้ร้องเรียน	ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชน หน่วยงานอื่นของรัฐ ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของ สคร.
สคร.	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง

ผู้รับผิดชอบ

๑. สำนักงานเลขาธิการกรม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนเสริมสร้างวินัยและรักษาระบบคุณธรรมของสำนักงาน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรของรัฐวิสาหกิจ

๒. กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเผยแพร่ ปูปลูกฝัง ส่งเสริม ยกย่อง ข้าราชการที่เป็นแบบอย่างที่ดี และสอดส่องการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงสืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมเพื่อรายงานผลให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณา รวมทั้งจัดการเรื่องร้องเรียน

๓. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทในการรับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ หรือ e-mail กลางของ สคร. (webmaster@sepo.go.th)

๔. สำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่ม ภายใน สคร. และเจ้าหน้าที่ สคร. ทุกคน มีหน้าที่ในการให้ข้อมูลช่องทางการร้องเรียนแก่ผู้รับบริการ หรือกรณีจำเป็นอาจรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนไว้ก่อนและดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ สคร. ชั้น ๒ อาคารธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ถนนพหลโยธิน กรุงเทพฯ

(๒) จดหมาย จำหน่ายซองถึงสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ๓๑๐ อาคารธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

- (๓) ทางเว็บไซต์ สคร. (<http://www.sepo.go.th/info/contact>)
- (๔) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ e-mail address webmaster@sepo.go.th หรือ ethics@sepo.go.th
- (๕) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สายด่วน ๑๑๑๑
- (๖) การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (สคร .)

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่ สคร. จะรับไว้พิจารณาต้องมีลักษณะดังนี้

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑.๑ วัน เดือน ปี

๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนมีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๑.๔ มีการระบุพยานหลักฐานตามสมควร (ถ้ามี)

๒. ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

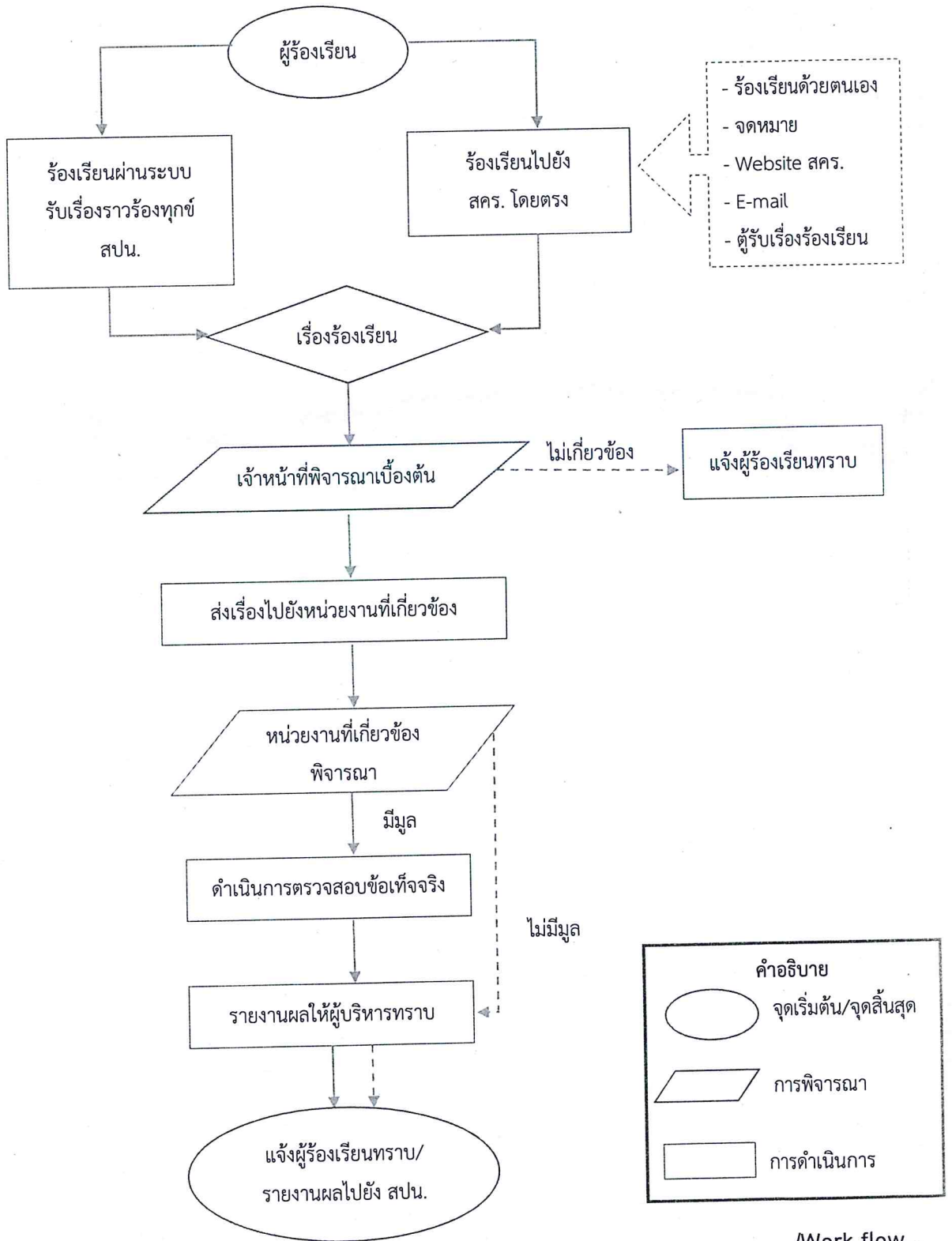
๒.๑ มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่มีการระบุรายละเอียดตามข้อ ๑. ไว้ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ สคร. อาจพิจารณารับไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.๒ เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

กรณีอื่นๆ ที่นอกเหนือจากข้อ ๑ และข้อ ๒ ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้อำนวยการ สคร. หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายว่าจะรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาหรือไม่

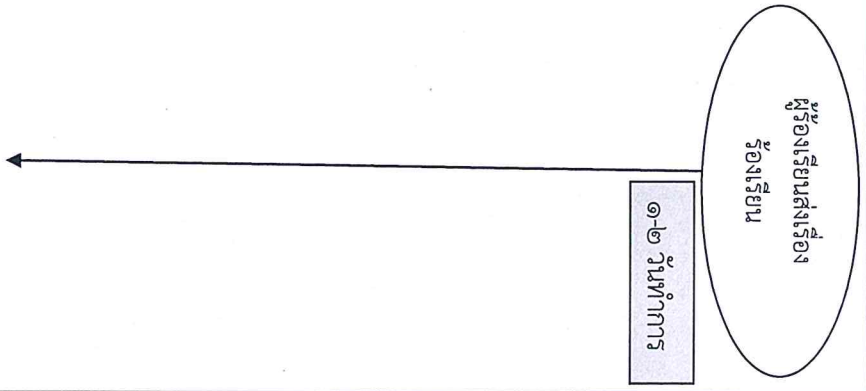
แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Work Flow)



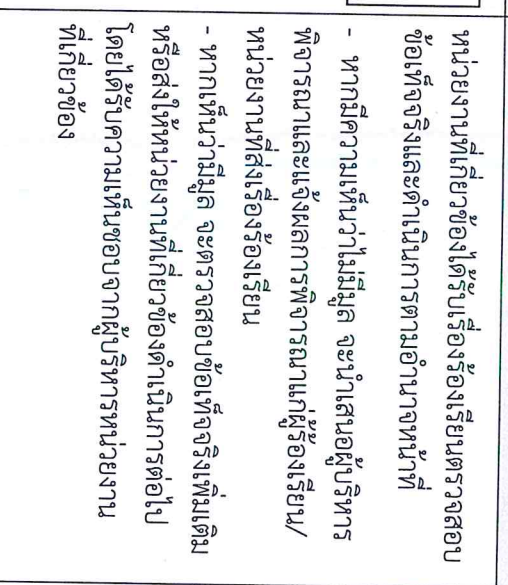

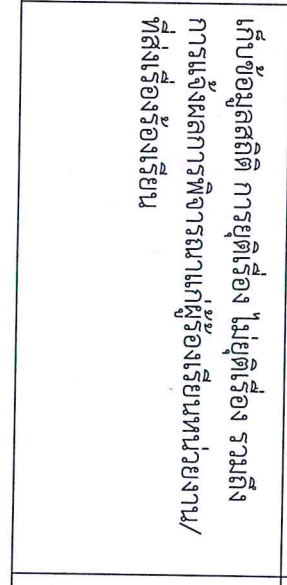
Work flow การจัดการข้อร้องเรียน สศร.

ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน

ชื่อหน่วยงาน

ลำดับที่	ฝั่งกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน / คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		<p>ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนมาตามช่องทางต่างๆ</p> <p>(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ สศร. ชั้น ๒ อาคารธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ถนนพหลโยธิน กรุงเทพฯ</p> <p>(๒) จดหมาย ส่งถึงสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ๓๑๐ อาคารธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐</p> <p>(๓) เว็บไซต์ สศร. (www.sepo.go.th/info/contact)</p> <p>(๔) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ e-mail address webmaster@sepo.go.th หรือ ethics@sepo.go.th</p> <p>(๕) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สายด่วน ๑๑๑๑</p> <p>(๖) ศูนย์รับข้อร้องเรียน (ตั้งอยู่ที่สำนักงานเลขานุการกรม สศร.)</p>	<p>การให้บริการที่รวดเร็ว เป็นธรรม</p>	<p>เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง</p>

ลำดับที่	ฝั่งกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน / คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๒	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> ๑๒ วันทำการ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> เจ้าหน้าที่พิจารณา จำแนกรื่องเรียน เบื้องต้น และส่งต่อเรื่อง ไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง </div>	เจ้าหน้าที่จำแนกรื่องเรียน - หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง และไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สศร. จะติดต่อ กลับไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน ทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรายงานผลไปยัง สปม. หากเป็นเรื่องที่ได้รับจากกระบวนการร้องเรียน ร้องทุกข์	การวิเคราะห์ที่ ชัดเจนจริง ส่งต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่ ที่รับเรื่อง ร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง
<ul style="list-style-type: none"> - หากพิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง และอยู่ในความรับผิดชอบของ สศร. ในดำเนินการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - กรณีเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และ จริยธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือกลุ่มงาน ศูนย์ครองจริยธรรม - กรณีเรื่องเรียนที่ขอให้มีการลงโทษ ทางวินัย และเรื่องเรียนเกี่ยวกับ การจัดซื้อจัดจ้าง การเงินการคลัง หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องคือสำนักงานคณะกรรมการ - กรณีเรื่องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การให้บริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหน่วยงาน ภายในที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการในเรื่อง นั้นๆ 					

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน / คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๓		<p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none"> - หากมีความเห็นว่าไม่มีมูล จะนำเสนอผู้บริหารพิจารณาและแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องเรียน - หากเห็นว่ามีความผิด จะตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป <p>โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรม การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้</p>	<p>เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>- ร้องเรียน และการข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง</p>
๔		<p>เสนอผู้บริหารเพื่อแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ร้องเรียน</p>	<p>เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่มีตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม</p>	<p>หน่วยงานที่ส่งมาพิจารณา</p>	<p>เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณา</p>
๕		<p>เก็บข้อมูลสถิติ การยุติเรื่อง ไม่ยุติเรื่อง รวมถึงการแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนหน่วยงาน/ที่ส่งเรื่องร้องเรียน</p>	<p>การตอบสนองต่อการร้องเรียนภายในระยะเวลารวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้</p>	<p>หน่วยงานที่ส่งมาพิจารณา</p>	<p>หนังสือแจ้งผลการพิจารณา</p>