

ประกาศสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน)

ที่ ๑๑ /๒๕๖๒

เรื่อง กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (Integrity Transparency Assessment : ITA) กำหนดตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริตโดยให้หน่วยงานของรัฐมีมาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต โดยหน่วยงานจะต้องมีการกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ด้วยการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน และจะต้องมีกระบวนการจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๖๒ จึงกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังมีรายละเอียดปรากฏตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) ที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

สุทัศน์ วิสกุล

(นายสุทัศน์ วิสกุล)

ผู้อำนวยการ

สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน)



คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

สถาบันสารสนเทศสุขภาพกรน้ำ (องค์การมหาชน)

หน่วยตรวจสอบภายใน
สถาบันสารสนเทศสุขภาพกรน้ำ (องค์การมหาชน)

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดกระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป ที่เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน)



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	2
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	2
ช่องทางการร้องเรียน	3
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	5 - 12

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) หรือ สสน. จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของ สสน. ทั้งนี้ การจะจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่าที่จะเป็นไปได้นั้น จึงจำเป็นต้องมีคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สสน. ที่ระบุขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สสน. ฉบับนี้ ได้นำเสนอขอบเขต ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สสน. ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนตามภารกิจของ สสน. การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อมายัง สสน. ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
เรื่องร้องเรียน	หมายถึง	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งหรือยื่นตามช่องทางที่คู่มือนี้กำหนด
ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจาก สสน. โดยตรง หรือ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานของราชการด้วย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของ สสน. เช่น ประชาชนในชุมชน บุคลากรใน ส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย
การทุจริต	หมายถึง	การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยหลักกฎหมาย หลักจรรยาบรรณทางวิชาชีพ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือการกระทำใดไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อมจากผลประโยชน์ซ้อนทับจากตำแหน่งหน้าที่ หรือพฤติกรรมคล้ายคลึงที่อาจเรียกเป็น อย่างอื่น
ผลประโยชน์ทับซ้อน	หมายถึง	สถานการณ์ที่เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบต่อประโยชน์สาธารณะ มีประโยชน์ส่วนตัวเข้ามาแทรกซ้อน โดยใช้ตำแหน่ง หน้าที่/การกระทำ/ตัดสินใจ/ใช้ดุลพินิจ/ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและพวกพ้องมากกว่าประโยชน์สาธารณะ

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

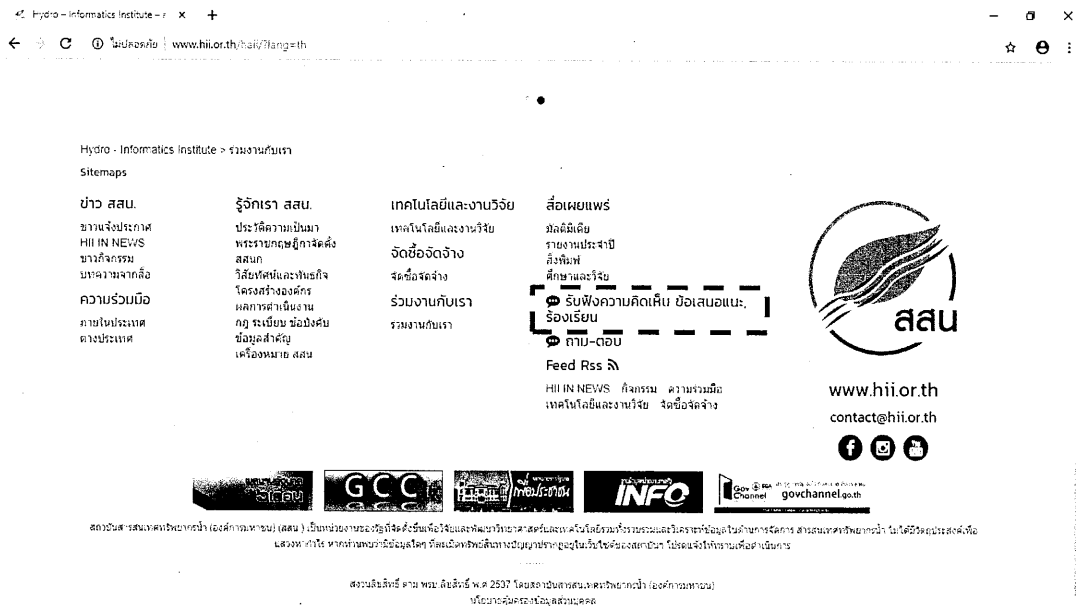
1. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
2. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัด สสน.
3. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
4. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อ สสน. ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดโดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
5. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของ สสน.

ช่องทางการร้องเรียน

1. Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.hii.or.th
2. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
3. โทรศัพท์/โทรสาร
4. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
5. E - mail ของหน่วยงาน

วิธีการเข้าใช้งานผ่านทาง Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์

1. เข้าสู่ www.hii.or.th เลื่อนลงไปที่ด้านล่าง คลิกที่ “รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ร้องเรียน” ตามรูปภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1

2. กรอกแบบฟอร์มโดยเลือกประเภท “ร้องเรียน” ตามรูปภาพที่ 2 แล้วกรอกข้อมูลต่างๆ ให้ครบถ้วน แล้วกดส่งข้อความ



The screenshot shows a web browser window with the URL www.hii.or.th/thai/?page_id=109&lang=th. The page header includes the HII logo and navigation links: หน้าหลัก, รู้จัก สสว., เทคโนโลยีและงานวิจัย, ติดต่อเรา. The main content area is titled "รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ, ร้องเรียน" (Receive feedback, suggestions, and complaints). It features a form with the following fields: "ประเภท" (Category) with a dropdown menu set to "ร้องเรียน"; "ชื่อ นามสกุล" (Name and Surname); "หน่วยงาน" (Organization); "เบอร์โทรศัพท์" (Phone Number); "อีเมล" (Email); "เรื่องร้องเรียน" (Complaint); and "รายละเอียด" (Details). A "ส่งข้อความ" (Send Message) button is located at the bottom of the form. To the right of the form is the HII logo, which consists of a stylized leaf inside a circle with the text "สสว" below it.

รูปภาพที่ 2

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสามารถแสดงเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน และผังการปฏิบัติงาน เพื่อให้เข้าใจง่าย ดังนี้

1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
<p>ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน</p> <ol style="list-style-type: none">ติดต่อด้วยตนเองที่ หน่วยตรวจสอบภายในสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) เลขที่ 901 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง ประธานกรรมการ สสน. หรือประธานกรรมการตรวจสอบ หรือผู้อำนวยการ สสน. หรือผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) เลขที่ 901 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900โทรศัพท์หมายเลข 0-2158-0901 และโทรสาร 0-2158-0910เว็บไซต์ www.hii.or.th (ช่องรับเรื่องร้องเรียน)จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึงผู้อำนวยการ สสน. หรือหน่วยตรวจสอบภายใน E-mail : ia@hii.or.th	มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายครอบคลุมรวมทั้งหมด 5 ช่องทาง
<p>การรับเรื่อง/แจ้งการรับเรื่อง</p> <ol style="list-style-type: none">ผู้รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ประธานกรรมการ สสน. หรือประธานกรรมการตรวจสอบ หรือผู้อำนวยการ สสน. หรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (หน่วยตรวจสอบภายใน)ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (หน่วยตรวจสอบภายใน)ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (หน่วยตรวจสอบภายใน) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (หน่วยตรวจสอบภายใน) ออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน	ออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
<p>บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ (ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)</p> <p>1. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ดำเนินการโดยหน่วยตรวจสอบภายใน เป็นผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว</p> <p>2. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของ สสน. ดำเนินการโดยงานทรัพยากรบุคคล และ/หรืองานนิติการ เป็นผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว</p> <p>3. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนจริยธรรมตามข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรมของ สสน. ให้ผู้อำนวยการ สสน. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการฝ่าฝืนจริยธรรม</p> <p>4. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความพึงพอใจของการบริการของ สสน. ดำเนินการโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว แล้วเสนอรายงานต่อ สสน.</p> <p>5. กรณีที่เรื่องร้องเรียนตามข้อ 1 หรือข้อ 2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวพันกับหลายหน่วยงาน ให้ผู้อำนวยการ สสน. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว</p> <p>6. ในกรณีที่ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายในของ สสน. หรือนักตรวจสอบภายใน เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการตรวจสอบของ สสน. เป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม</p>	<p>มีความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง สำหรับใช้เก็บข้อมูลประกอบการพิจารณาของผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน</p>

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
<p>ระยะเวลาการดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน 2. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี) 3. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน 4. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต /การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม/ความพึงพอใจของการบริการ) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และมาตรการสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน 5. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง 6. กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 4 และ 5 ให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้อำนวยการ สสน. เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ 	<p>กำหนดระยะเวลารายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนไว้ชัดเจน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต /การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม/ความพึงพอใจของการบริการ) ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน 2. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน) ภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

2. ผังการปฏิบัติงาน

