

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายในและภายนอก ศ.ศ.ป.

ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน)

๑. ที่มา

ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน) มีนโยบายการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร โดยกำหนดให้มีคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสมและทัน่วงที และเป็นการยกระดับการดำเนินงานในด้านการต่อต้านการทุจริตให้เป็นองค์กรที่โปร่งใส ปลอดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) เพื่อเน้นมาตรการเสริมด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้มีการจัดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ให้เป็นระบบ ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงานมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

แบ่งเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่และภารกิจความรับผิดชอบ เป็น ๔ ประเภท ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือองค์กร
๒. เรื่องร้องเรียนการให้บริการ
๓. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
๔. อื่นๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือองค์กร	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือภารกิจขององค์กร	- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในหน้าที่ - ร้องเรียนวินัยเจ้าหน้าที่ - ร้องเรียนจริยธรรมของเจ้าหน้าที่
๒. ร้องเรียนการให้บริการ	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอน การดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร	- ร้องเรียนการให้บริการ - ร้องเรียนขั้นตอนการทำงานที่ล่าช้า
๓. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือการให้บริการของหน่วยงาน	- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ วิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการของหน่วยงาน - ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย หรือยกย่องเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
๔. อื่นๆ	เรื่องร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ศ.ศ.ป.	- ร้องเรียน คัดค้านการจัดตั้งบ่อขยะของเทศบาล

๔. องค์ประกอบคณะกรรมการ

๑. ผู้แทนระดับผู้จัดการสายงาน ๑ ราย
๒. ผู้แทนระดับหัวหน้าฝ่าย ๑ ราย
๓. ผู้แทนระดับเจ้าหน้าที่ / เจ้าหน้าที่อาวุโส ๑ ราย
๔. หัวหน้าฝ่ายบริหารความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร

๕. อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากภายในและภายนอกองค์กร

๑. รับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายในและภายนอก
๒. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากภายในและภายนอก ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
๓. ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข
๔. เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากภายในและภายนอกทราบ
๕. รายงานความคืบหน้าระหว่างดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานเมื่อข้อร้องเรียนได้ข้อยุติให้ผู้อำนวยความสะดวกทราบ
๖. เผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนและแนวทางแก้ไขปัญหา

๖. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

- ๖.๑ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้ มิได้เกิดจากการหวังสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือองค์กร
- ๖.๒ เรื่องร้องเรียนต้องมีที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อเป็นการยืนยันว่ามีตัวตนจริง
- ๖.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัด ศ.ศ.ป.
- ๖.๔ กรณีที่เรื่องร้องเรียนที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ ไม่ถูกต้อง หรือไม่สามารถหาข้อมูลได้ใน การตรวจสอบข้อเท็จจริงนั้นคณะกรรมการฯ จะยุติเรื่องไว้ก่อนจนกว่าจะมีหลักฐานใหม่ปรากฏ
- ๖.๕ ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - เรื่องร้องเรียนที่ ศ.ศ.ป. ได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อมูลสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- ๖.๖ ข้อร้องเรียนนอกเหนือจาก ข้อ ๖.๑ - ๖.๕ ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗. กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อสร้างความมั่นใจว่าคำร้องเรียน/ความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายในและภายนอก จะได้รับการแก้ปัญหาและสามารถตอบสนองให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายในและภายนอกเกิดความพึงพอใจ จึงได้กำหนดระเบียบปฏิบัติไว้ดังต่อไปนี้

๑. ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน) หรือ ศ.ศ.ป. ได้กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ความคิดเห็น คือ
 - รับข้อร้องเรียน ความคิดเห็นผ่านหน้า Website : www.sacict.or.th
 - รับข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งมายัง สายงานยุทธศาสตร์ ของ ศ.ศ.ป. วงเล็บมุมซองว่า “เรื่องร้องเรียน”
 - รับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์/โทรสาร ผ่านเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานของ ศ.ศ.ป. โดยสามารถติดต่อได้ในเวลาทำการ
 - รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผ่านทาง E-Mail, Facebook, Line
 - ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผ่านเจ้าหน้าที่ในองค์กร
๒. เมื่อได้รับคำร้องเรียน/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ
 - ๒.๑ ให้เลขาคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน รวบรวมเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ของ ศ.ศ.ป. ทุกวันทำการ และแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และส่งให้คณะทำงานฯ พิจารณาภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน
 - ๒.๒ กรณีเป็นคำร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือองค์กร (เรื่องการทุจริตในหน้าที่, วินัย/จริยธรรมของเจ้าหน้าที่) คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลฯ และรายงานการรับเรื่องและช่องทางติดตามเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วันทำการ
 - ๒.๓ กรณีเป็นคำร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงาน (การให้บริการของหน่วยงาน / ขั้นตอนการทำงานล่าช้า) คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงร่วมกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานการรับเรื่องและช่องทางติดตามเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วันทำการ
 - ๒.๔ กรณีเป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับวิธีการทำงาน การให้บริการของหน่วยงาน หรือเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ให้คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการดังนี้
 - แจ้งไปยังผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะนั้นๆ ทราบภายใน ๒๔ ชั่วโมง
 - แจ้งตอบกลับการรับเรื่องหรือหนังสือขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะ ไปยังผู้ร้องภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันรับเรื่อง
 - ๒.๕ กรณีเรื่องร้องเรียน ที่คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนพิจารณากลับกรองแล้วว่าเป็น “เรื่องลับ” และตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นแล้ว ให้คณะทำงานฯ รวบรวมเสนอให้ผู้อำนวยการพิจารณา / สั่งการ ภายใน ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
 - ๒.๖ กรณีข้อ ๒.๑ และ ๒.๒ ให้คณะทำงานฯ สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง / ผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ หรือหากไม่แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงความก้าวหน้าของการดำเนินการด้วย
๓. คณะทำงานฯ รายงานผลให้ผู้อำนวยการทราบ และผู้อำนวยการสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป