

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ก.พ.

ศปท. ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ในสำนักงาน ก.พ. โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการให้บริการต่างๆ ของสำนักงาน ก.พ. โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึงประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับสำนักงาน ก.พ. ผ่านช่องทางต่างๆ

๒. ประเภทข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๒ ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒.๓ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้สำนักงาน ก.พ. แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงาน ก.พ.

๓.๒ สำนักงานเลขาธิการ สำนักงาน ก.พ.

๓.๓ กล้องรับข้อคิดเห็น / ข้อร้องเรียน

๓.๔ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน

๓.๕ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน

๓.๖ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : cc@ocsc.go.th

๓.๗ Facebook สำนักงาน ก.พ.

๓.๘ Contact Us สำนักงาน ก.พ.

๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ กรณีเป็นข้อเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน

๔.๒ กรณีร้องเรียน ณ สำนักงาน ให้ดำเนินการดังนี้

๔.๒.๑ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่รับเอกสาร

๔.๒.๓ นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาดำเนินการ

๔.๒.๔ เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เสร็จเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข มอบหมายให้เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับผู้ร้องเรียน

๔.๓ กรณีข้อร้องเรียนจากสื่อออนไลน์อื่น ๆ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตประสานงานกับกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารและแจ้งข้อมูลกลับผู้ร้องเรียนต่อไป

๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดเพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องที่สามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่งสำนักงาน ก.พ. จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงาน ก.พ. จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ทันที พร้อมแจ้งข้อมูลกลับให้ผู้รับบริการได้รับทราบ พร้อมรายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป

รายละเอียดตามเอกสารแนบ

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียน บันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อ ผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารข้างท้ายนี้ เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อ ผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่ง สำนักงาน ก.พ. จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

แบบแจ้งข้อร้องเรียน สำนักงาน ก.พ.

วันที่ เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงาน ก.พ.

ข้าพเจ้าชื่อ..... นามสกุลอยู่บ้านเลขที่หมู่ที่

ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัดรหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์ขอร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง.....

สำนัก/กลุ่ม/งาน.....ได้กระทำการเป็นการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติ
ไม่ถูกต้องตามกระบวนการ จัดซื้อ.จัดจ้าง / การรับสมัครสอบ / อื่นๆ..... โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง
ดังนี้.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณามาแล้ว คือ

- (1)จำนวน แผ่น
(2)จำนวนแผ่น

ทั้งนี้ ภายหลังจากการร้องเรียน 15 วัน หากข้าพเจ้ายังไม่ได้รับการติดต่อจากพนักงานเจ้าหน้าที่
ข้าพเจ้าจะดำเนินการติดตามเรื่องที่ร้องเรียน และจะติดตามเรื่องร้องเรียนเป็นระยะๆ ทุกเดือน

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่า
การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมาย
อาญฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน
(.....)

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต จดหมาย อื่นๆ ได้แก่.....

บันทึกเพิ่มเติม.....

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

๒. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงาน ก.พ. ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ทันที พร้อมแจ้งข้อมูลกลับไปให้ผู้รับบริการได้รับทราบรายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา สรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของสำนักงาน ก.พ.

