



แนวทาง
การจัดการเรื่องร้องเรียน
กองทุนสงเคราะห์

จัดทำโดย

กลุ่มบริหารสำนักงาน

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กองทุนสงเคราะห์

กองทุนสงเคราะห์ ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่างๆ ของพนักงาน โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อให้พนักงานกองทุนสงเคราะห์ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเป็นไปอย่างคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป , องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน , ผู้รับบริการ , ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับกองทุนสงเคราะห์ ผ่านช่องทางต่างๆ

2. ประเภทข้อร้องเรียน

2.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้าน การปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมี การใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไข การปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

2.2 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไข การปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

2.3 ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุม อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.4 ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้กองทุนสงเคราะห์ แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

3. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

3.1 การร้องเรียนด้วยตนเอง

3.2 จดหมายถึง ผอ. กองทุนสงเคราะห์

3.3 website กองทุนสงเคราะห์ www.aidfunds.org

4 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

4.1 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

4.2 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน กองทุนสงเคราะห์จะดำเนินการพิจารณา แยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

4.3 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการภายใน 7-15 วัน

4.4 เสนอผู้อำนวยการกองทุนสงเคราะห์และรายงานให้คณะกรรมการทราบต่อไป

4.5 เมื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

4.6 ระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้นไม่เกิน 30 วัน

5 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

5.1 ฝ่ายบริหารสำนักงาน

6. เกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

6.1 ชื่อ ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน(ถ้ามี)

6.2 ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ(ถ้ามี)

6.3 มีข้อมูล หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน หรือเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตของเจ้าหน้าที่กองทุนสงเคราะห์ ที่เพียงพอสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

6.4 ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

นอกเหนือจากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แบบแจ้งข้อร้องเรียน กองทุนสงเคราะห์

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่องร้องเรียน.....

เรียนผู้อำนวยการกองทุนสงเคราะห์

ข้าพเจ้าชื่อ..... นามสกุล..... อยู่

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/

เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ขอเรียน นาย/นาง/นางสาว..... ตำแหน่ง.....

สำนัก/กลุ่ม/งาน..... ได้กระทำการเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการ.....

โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

(1).....จำนวน.....แผ่น

(2).....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อสำนักงาน ก.พ. เป็นความจริงทุกประการ และขอ รับผิดชอบต่อ

ข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความ

เสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ด้วยตัวเอง อินเทอร์เน็ต จดหมาย อื่นๆ ได้แก่.....

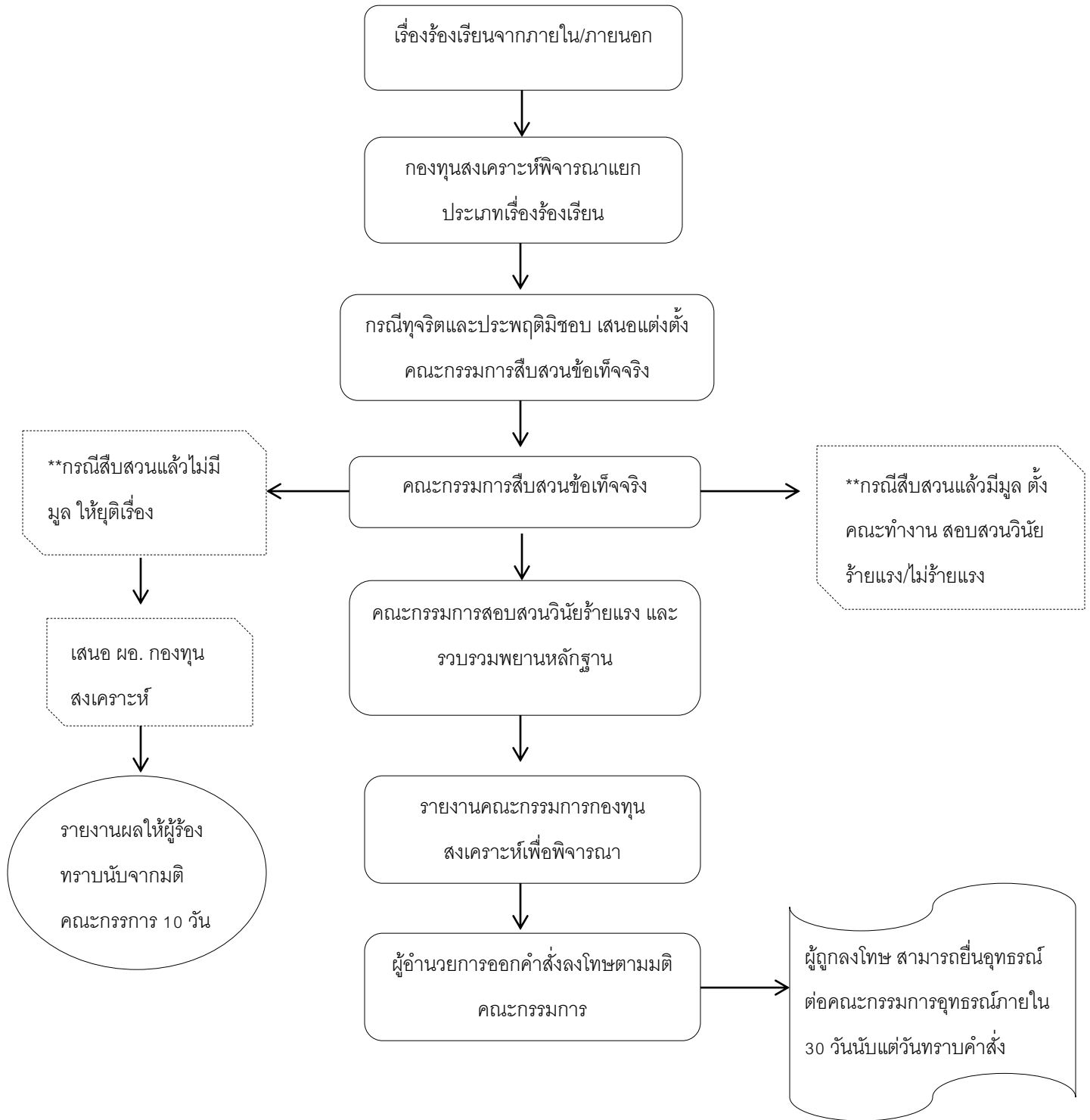
บันทึกเพิ่มเติม.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ



ระยะเวลารวมไม่เกิน 30 วัน

ฝ่ายบริหารสำนักงานเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ