



# คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ  
และการฝ่าฝืนจริยธรรม



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ  
(ศปท.อพอช.)

## สารบัญ

### หน้า

|  |    |
|--|----|
| คำนำ   | 1  |
| บทนำ   | 2  |
| ช่องทางการรับซื้อร้องเรียน   | 3  |
| หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน  | 4  |
| การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง                   | 5  |
| การจำแนกเรื่องร้องเรียน  | 6  |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องทั่วไป                   | 7  |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 8  |
| รายละเอียดการจัดการซื้อร้องเรียน   | 9  |
| <b>ภาคผนวก</b>   |    |
| แบบยื่นซื้อร้องเรียน   | 13 |
| แบบบันทึกซื้อร้องเรียน   | 14 |

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (ศปท.อพวช.) มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมขององค์กร เพื่อกำหนดมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ศปท.อพวช. จึงได้ดำเนินการจัดทำหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และคู่มือเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ อพวช. ที่ชัดเจนและเป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และบุคลากร อพวช.

กรกฎาคม 2561

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การพิพิธภัณฑน์วิทยาาสตร์แห่งชาติ (ศปท.อพพช.) มีบทบาทและหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมขององค์กร ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ระยะที่ 3 พ.ศ. 2560 - 2564) เพื่อให้เป็นเครื่องมือสำคัญในด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมบุคลากรของ อพพช. ทุกระดับ

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ในการรับแจ้งเบาะแส เรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในส่วนกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### 1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ห้องศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (ศปท.อพวช.) อาคารเรือนพนักงาวิทย์ ต.คลองห้า อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี
2. จดหมาย หรือ หนังสือร้องเรียน ส่งไปรษณีย์ถึง ผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ เทคโนโลยีธานี ต.คลองห้า อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120
3. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ณ อาคารพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ อาคารพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา อาคารพิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนสำนักงานองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ต.คลองห้า อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี และจัตุรัสวิทยาศาสตร์ ชั้น 4 อาคารจามจุรีสแควร์ ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ
4. ทางโทรศัพท์ ศปท.อพวช. 0 2577 9999 ต่อ 1898 และ 1899 โทรสาร 0 2577 9900
5. ทางเว็บไซต์ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ [www.nsm.or.th](http://www.nsm.or.th)
6. ทางสื่อออนไลน์

## หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ e-mail ผู้ร้องเรียน
2. ผู้ร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และมีรายละเอียด ดังนี้
  - » วัน เดือน ปี
  - » ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร)
  - » เรื่องที่ร้องเรียน
  - » รายละเอียดการร้องเรียน
  - » ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนอย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
  - » ระบุเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
3. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน
4. การบริหารจัดการข้อร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย
5. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 2 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
6. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - » ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ 2 จึงรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
  - » ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - » ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
  - » ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

## การกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง ต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องด้วย

» กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

» เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

» กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

» บุคลากร อพวช. ที่เป็นผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลใด ๆ ด้วยความสุจริตใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใดหรือต่อ อพวช. จะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมจาก อพวช. ดังนี้

1) ในกรณีที่ผู้บริหารถูกบุคลากรกล่าวหา ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา นั้นไม่อาจดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่งแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนเงินเดือน แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือการดำเนินการใดที่เป็นผลร้ายหรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ของบุคลากรผู้กล่าวหา นั้น จะกระทำมิได้

2) ให้ความคุ้มครองบุคลากร อพวช. ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ อพวช. ดังนี้

2.1 ถือว่าเป็นการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่

2.2 ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใด ๆ ต่อบุคลากรผู้ให้ข้อมูลหรือ ให้ถ้อยคำ

ในฐานะพยาน

2.3 ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความคุ้มครองบุคลากรผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และขอความร่วมมือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุดเพื่อเป็นทนายแก้ต่างในกรณีผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องในคดีแพ่งหรืออาญา

2.4 ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้ความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่บุคลากรผู้ให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดีต่อทางหน่วยงาน

2.5 คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

\*\*ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องจะได้รับความคุ้มครองด้วยเช่นกันกับผู้ร้อง

## การจำแนกรื่องร้องเรียน

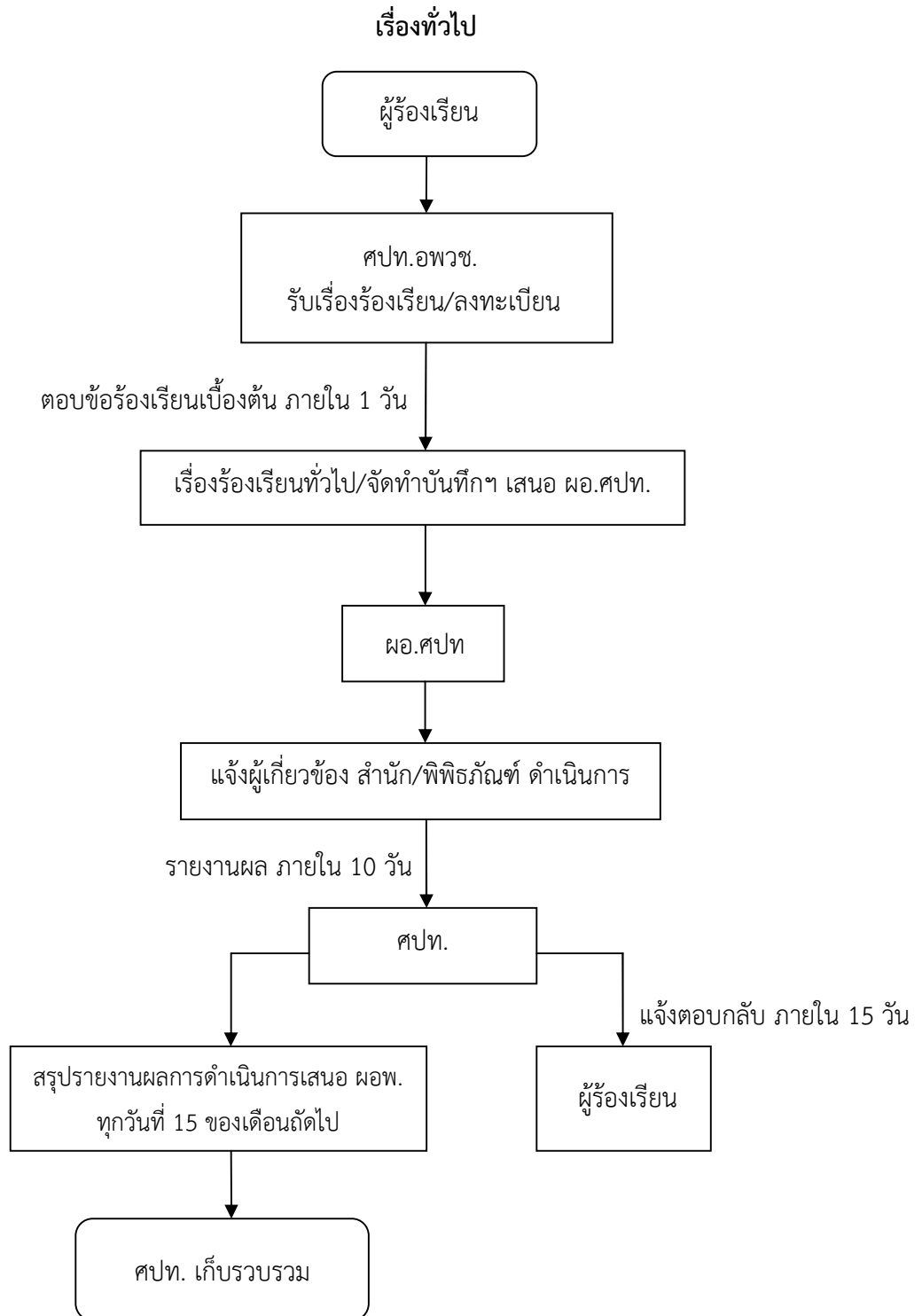
1. ร้องเรียนเรื่องทั่วไป
2. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## คำจำกัดความ

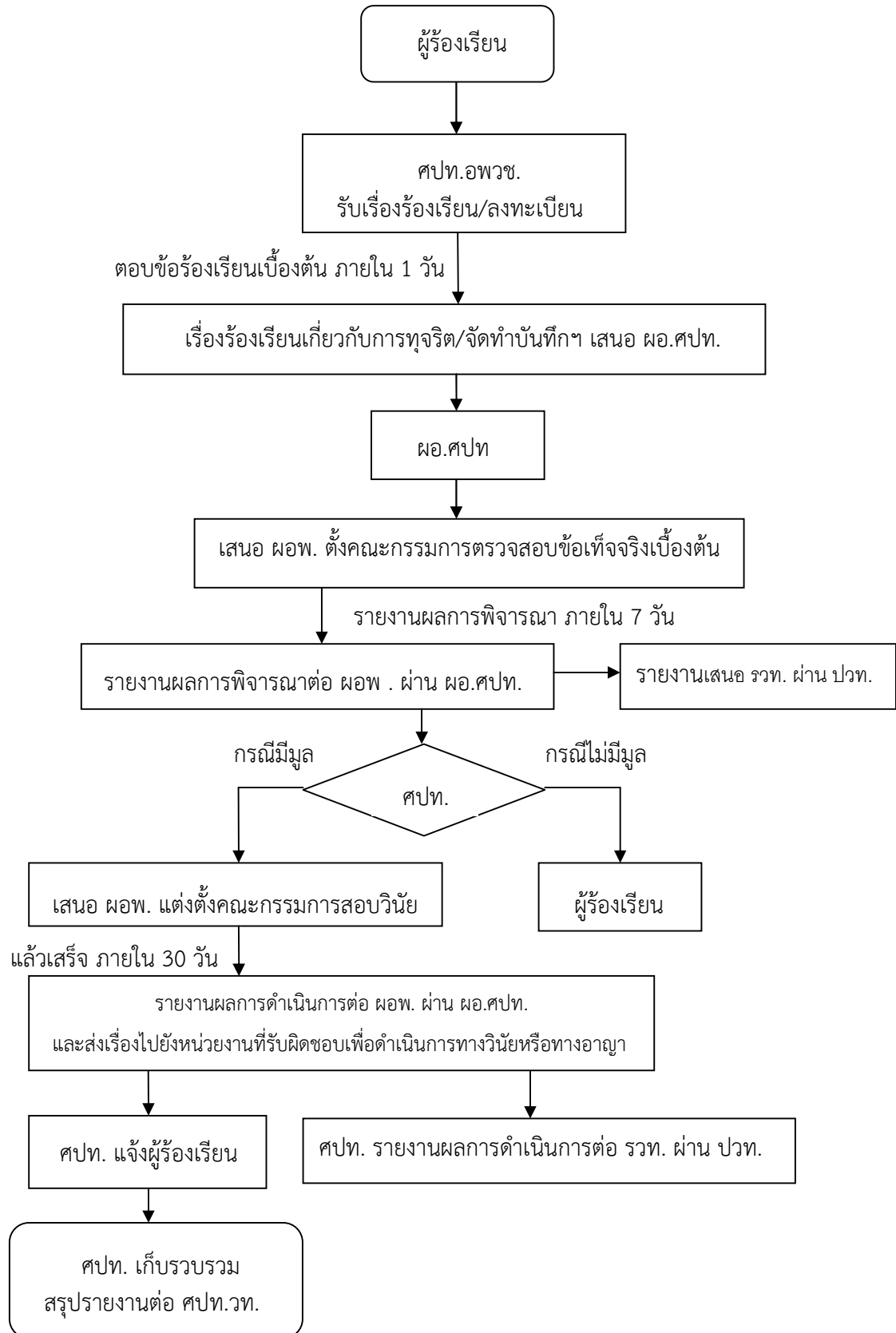
| คำจำกัดความ                   | ความหมาย   |
|-------------------------------|--|
| ข้อร้องเรียน                  | ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ   |
| ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส    | บุคลากร อพวช. ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายัง อพวช. ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน |
| หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน    | ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (ศปท.อพวช.)   |
| หน่วยงาน                      | องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.)   |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง         | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนนั้น ๆ  |
| ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน อพวช. | ผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการพิพิธภัณฑ์ ศปท. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน  |
| หน่วยงานภายนอก                | หน่วยงานหรือองค์กรนอก อพวช.  |
| วัน                           | วันทำการ   |



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส  
เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## รายละเอียดการจัดการข้อร้องเรียน

### 1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการ อพวช.

1.1 ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อเรียนของ อพวช.

### 2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช.

2.1 ในแต่ละวันต้องดำเนินการรับ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายัง อพวช. จากช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง  | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง          | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข       |
|--|-------------------------------------|---|
| โทรศัพท์   | ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง       | ภายใน 1 วัน   |
| จดหมาย หรือ หนังสือ                                    | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน           | ภายใน 1 วัน<br>(นับจากวันที่ ศปท.อพวช. ลงทะเบียนรับหนังสือ) |
| เว็บไซต์/สื่อออนไลน์                                   | ทุกวัน                              | ภายใน 1 วัน   |
| กล่องรับข้อร้องเรียน                                   | ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม) | ภายใน 1 วัน   |
| อื่น ๆ เช่น<br>โทรสาร มาร้องเรียน<br>ด้วยตนเอง เป็นต้น | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน           | ภายใน 1 วัน   |

### 3. การบันทึกข้อร้องเรียน

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช.

3.1 จัดทำบันทึกข้อร้องเรียนในระบบข้อร้องเรียน

3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ต้องบันทึกข้อมูลลงในทะเบียนคุมข้อร้องเรียน

3.3 การบันทึกข้อมูลในทะเบียนคุมอย่างน้อยควรประกอบด้วย ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ผู้รับข้อร้องเรียนในทะเบียนคุมแก่ผู้ร้องเรียน

#### 4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช.

4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ข้อร้องเรียนระดับ 2 ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน อพวช.
- ข้อร้องเรียนระดับ 3 ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยมีการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้โดยคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช.

#### 5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการรายงานผลสรุปข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานงานกรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช.

5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วัน ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือเข้ามาสอบถามคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. สามารถตอบกลับผู้ร้องเรียน “ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (เลือกอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วแต่กรณี) และ อพวช. จะนำไปพิจารณาต่อไป” ให้เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน เป็นต้น

5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยมีการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบในเบื้องต้น “อพวช. ต้องขออภัยต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และจะรีบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป” โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบรับข้อร้องเรียนภายใน 1 วัน และรายงานผลภายใน 30 วัน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้ขยายเวลาได้ 2 ครั้ง ๆ ละ 15 วัน

**6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2**  
**คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช.**

6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้เองโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน อพวช. สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบรับข้อ ร้องเรียนภายใน 1 วัน และแจ้งสำนัก พิพิธภัณฑ์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการ โดย ให้รายงานผลไม่เกิน 15 วัน เพื่อตอบผู้ร้องเรียนต่อไปยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำ หนังสือถึง อพวช. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของสำนักหรือพิพิธภัณฑ์คนหนึ่งที่ พุดจาไม่สุภาพ และ ขอข้อมูลอะไรก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. ตอบรับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วัน และสามารถโทรศัพท์ แจ้งไปยังสำนัก พิพิธภัณฑ์ที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังสำนัก พิพิธภัณฑ์ ที่ถูกร้องเรียนภายใน 1 วัน เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นต้น

**ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน**

6.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งข้อร้องเรียนจากคณะกรรมการรับข้อ ร้องเรียน อพวช. ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงให้คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. ทราบ ภายใน 10 วัน เพื่อให้คณะกรรมการ รับข้อร้องเรียน อพวช. แจ้งกลับผู้ร้องเรียนไม่เกิน 15 วัน

**7. การประสานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3**

**คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช.**

7.1 ข้อร้องเรียนระดับ 3 ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงได้ภายในคณะกรรมการรับข้อ ร้องเรียน อพวช. ให้จัดทำบันทึกข้อความถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วัน

**ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน**

7.2 ภายหลังจากได้รับบันทึกข้อความจากคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. ให้พิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ และให้ส่งผลการดำเนินงานไปยังผู้ ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. ทราบ ภายใน 10 วัน

**8. ติดตามประเมินผลและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

- 8.1 เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 หรือเรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน แต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 10 วัน เมื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. ตามแบบฟอร์มในภาคผนวก เพื่อตอบกลับ ข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน หรือจัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. ทราบด้วย
- 8.2 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จ ภายใน 7 วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อ ผอพ. เพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อ ผอพ. เพื่อทราบ เป็นระยะตามความเหมาะสม

**คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช.**

- 8.3 ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้สำนัก พิพิธภัณฑ์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วัน ให้ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากสำนัก พิพิธภัณฑ์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 8.4 รวบรวมข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ในแต่ละเดือน
- 8.5 สรุปข้อร้องเรียนให้ครบจากทุกสำนัก พิพิธภัณฑ์ ภายในวันที่ 10 ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของ อพวช. และส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบ ทุกวันที่ 15 ของเดือนถัดไป
- 8.6 สรุปข้อร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐต่อหัวหน้าส่วนราชการ เจ้าสังกัด ทุกวันที่ 5 ของเดือน
- 8.7 สรุปข้อร้องเรียนของ อพวช. ประจำปีงบประมาณ (รายไตรมาส) เพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ อพวช.

-----



## แบบบันทึกซื้อร้องเรียน ศปท.อพวช.

| ว/ด/ป | เลขที่รับ | หน่วยงาน/ผู้ร้องเรียน | รายละเอียดข้อร้องเรียน | ข้อสั่งการ | ผลการดำเนินงาน |
|-------|-----------|-----------------------|------------------------|------------|----------------|
|       |           | ช่องทางการร้องเรียน   |                        |            |                |
|       |           |                       |                        |            |                |