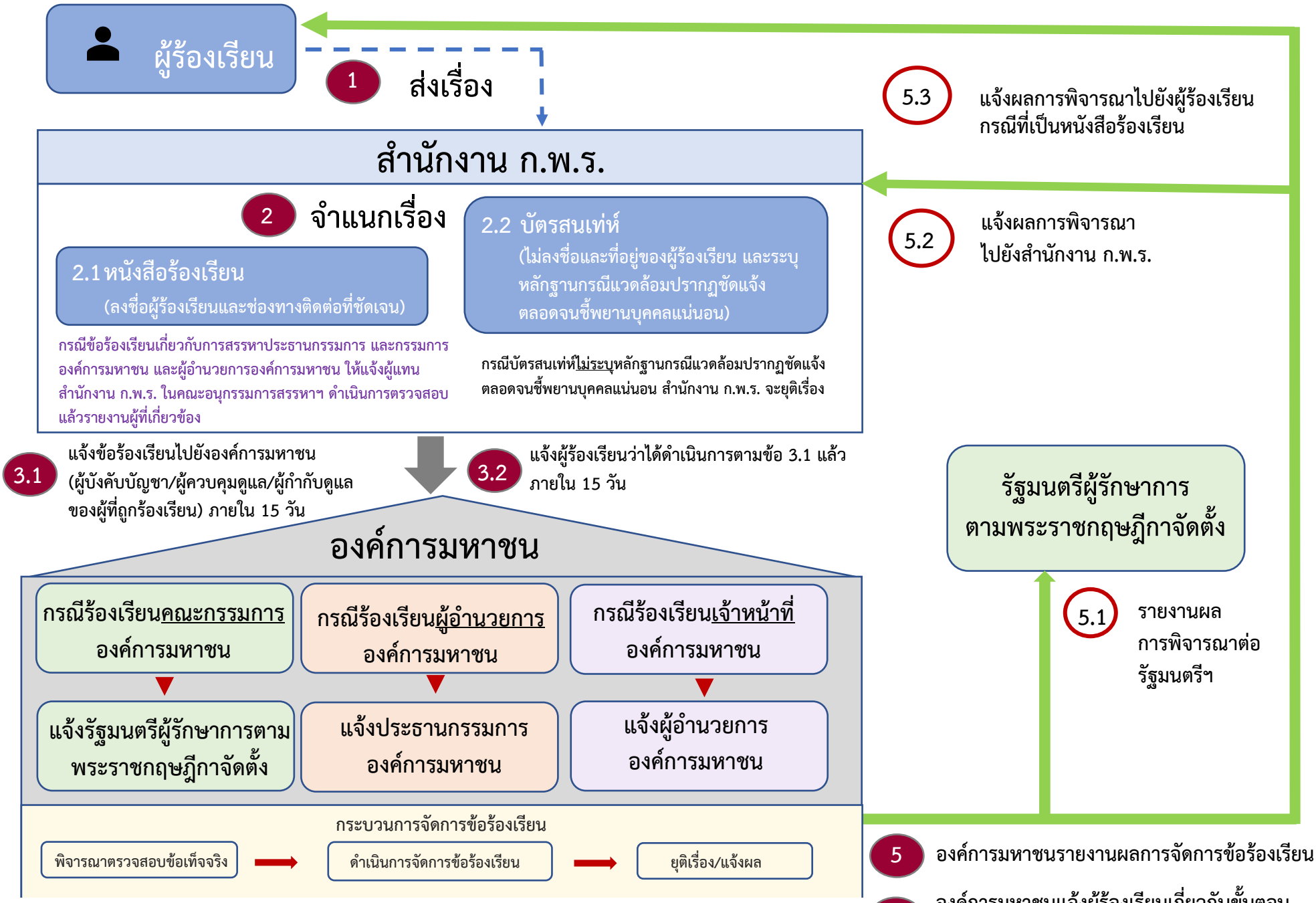
แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การมหาชน



1. ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องผ่านช่องทาง ได้แก่ ส่งหนังสือด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ก.พ.ร. ส่งจดหมายทางไปรษณีย์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
2. สำนักงาน ก.พ.ร. จำแนกข้อร้องเรียน เป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1) หนังสือร้องเรียน 2) บัตรสนเท่ห์
3. สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งข้อร้องเรียนไปยังองค์การมหาชน เพื่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจในการดำเนินกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผู้ร้องเรียน โดยสำเนาภาพถ่ายหนังสือแจ้งข้อร้องเรียนไปยังองค์การมหาชนให้ทราบ (กรณีที่เป็นหนังสือร้องเรียน)
4. องค์การมหาชนรายงาน/แจ้งผลการพิจารณาต่อรัฐมนตรีผู้รักษาการฯ สำนักงาน ก.พ.ร. และผู้ร้องเรียน (กรณีที่เป็นหนังสือร้องเรียน)

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การมหาชน

เพื่อให้องค์การมหาชนปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเป็นบรรทัดฐานเดียวกัน ประกอบกับมีการใช้ทรัพยากรและบุคลากรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์และเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอแจ้งแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การมหาชน ตามมติคณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.) ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓ ดังนี้

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การมหาชน

๑. ผู้ร้องเรียนส่งข้อร้องเรียนขององค์การมหาชนผ่านช่องทาง ได้แก่

๑.๑ ส่งหนังสือด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ก.พ.ร.

๑.๒ ส่งจดหมายทางไปรษณีย์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

๑.๓ ส่งข้อร้องเรียนผ่านทางระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (http://opm.1111.go.th) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

๒. สำนักงาน ก.พ.ร. จะจำแนกข้อร้องเรียนออกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๑ หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียนและช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน)

๒.๒ บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เว้นแต่ระบุหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน) กรณีบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สำนักงาน ก.พ.ร. จะยุติเรื่อง

๓. สำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินการดังนี้

๓.๑ แจ้งข้อร้องเรียนไปยังองค์การมหาชน (ผู้บังคับบัญชา/ผู้ควบคุมดูแล/ผู้กำกับดูแลของผู้ถูกร้องเรียน) ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เพื่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจที่ที่กฎหมายกำหนดและแนวทาง/กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ กรณีตามผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

ผู้ถูกร้องเรียน	หน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของผู้บังคับบัญชา/ผู้ควบคุมดูแล/ผู้กำกับดูแล
กรณีที่ ๑ คณะกรรมการองค์การมหาชน	รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การมหาชนมีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินการขององค์การมหาชน (มาตรา ๔๓ แห่งพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การมหาชน)
กรณีที่ ๒ ผู้อำนวยการองค์การมหาชน	ประธานกรรมการองค์การมหาชนมีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการและการดำเนินการขององค์การมหาชน (มาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การมหาชน)
กรณีที่ ๓ เจ้าหน้าที่องค์การมหาชน	ผู้อำนวยการองค์การมหาชนมีหน้าที่บริหารกิจการขององค์การมหาชน เป็นผู้บังคับบัญชา และมีอำนาจบรรจุ แต่งตั้ง เลื่อน ลด ตัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง

	ลงโทษทางวินัยฯ (มาตรา ๓๑ และมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การมหาชน)

๓.๒ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นประเภทหนังสือร้องเรียน สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อ ๔.๓.๑ ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยสำเนาภาพถ่ายหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งข้อร้องเรียนไปยังองค์การมหาชนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ทั้งนี้ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการสรรหาประธานกรรมการ และกรรมการองค์การมหาชน และผู้อำนวยการองค์การมหาชน ให้แจ้งผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ในคณะอนุกรรมการสรรหาฯ ดำเนินการตรวจสอบแล้วรายงานผู้ที่เกี่ยวข้อง

๔. เมื่อองค์การมหาชนได้รับข้อร้องเรียนจากสำนักงาน ก.พ.ร. ให้องค์การมหาชนดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับแนวทางหรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การมหาชน ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นประเภทหนังสือร้องเรียน

๕. เมื่อองค์การมหาชนดำเนินการตามแนวทางหรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติแล้ว ให้องค์การมหาชนดำเนินการรายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ดังนี้

๕.๑ รายงานผลการพิจารณาต่อรัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การมหาชน

๕.๒ แจ้งผลการพิจารณาไปยังสำนักงาน ก.พ.ร.

๕.๓ แจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ร้องเรียน ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นประเภทหนังสือร้องเรียน

แนวทางการปกป้องและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

องค์การมหาชนต้องให้ความเป็นธรรมและคุ้มครองผู้ร้องเรียนทั้งกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานขององค์การมหาชน หรือบุคคลอื่นใด ซึ่งมีแนวทางเบื้องต้น ดังนี้

๑. ไม่เปิดเผยชื่อ ที่อยู่และช่องทางการติดต่อ รวมทั้งข้อมูลและหลักฐานอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนได้

๒. เก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียนเป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและผู้ที่ได้รับทราบข้อมูลดังกล่าวจากการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อร้องเรียน ข้อมูลและหลักฐานอื่นใดของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

๓. ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างระมัดระวังเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการสืบสวนข้อเท็จจริง โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความเสียหาย และผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ