



ประกาศสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ ๕๓๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (ศปท.) และประกาศสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖ เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ นั้น

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. ๒๕๔๓ ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงยกเลิกประกาศสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖ เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และออกประกาศ เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ตามที่แนบท้ายประกาศฉบับนี้

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายวีระพงศ์ มาลัย)
ผู้อำนวยการ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม



คู่มือปฏิบัติงาน
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

คำนำ

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ บัญญัติให้บุคคล และชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว ประกอบกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องได้ และส่วนราชการจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการพิจารณาคำร้องทุกข์ ให้เป็นไปตาม ระเบียบของหน่วยงานต่อไป

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีเจตจำนงในการบริหารงาน และดำเนินงานตามบทบาทและภารกิจด้วยความโปร่งใสและปราศจากการทุจริต โดยเปิดโอกาสให้ประชาชน หรือผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและเข้าใจง่าย และเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เพื่อให้ได้ข้อยุติ หรือแจ้งให้ผู้รับบริการได้ทราบ

คู่มือปฏิบัติงาน “การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์” ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบ หรือแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมุ่งตอบสนองการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือเยียวยาหรือ ปลดเปลื้องทุกข์เพื่อการบรรเทาหรือดำเนินการเพื่อให้เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ข้อยุติ และถือเป็นแนวทาง ปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานการดำเนินการ โดยคาดหวังว่าการจัดทำคู่มือฯ นี้จะเป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้การดำเนินงานบริหาร จัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและบริหารจัดการ
เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (ศปท.) สสว.
มีนาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

	<u>หน้า</u>	
ส่วนที่ ๑	บททั่วไป	๑
ส่วนที่ ๒	คำจำกัดความและประเภทเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ข้อ ๑. ความหมายและคำจำกัดความของเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ข้อ ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	๑ - ๒
ส่วนที่ ๓	กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	๒
ส่วนที่ ๔	ช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์	๓
ส่วนที่ ๕	หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ข้อ ๓. เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา ข้อ ๔. เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา	๓ - ๕
ส่วนที่ ๖	กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ข้อ ๕. การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ข้อ ๖. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และระยะเวลาดำเนินการ ข้อ ๗. การพิจารณาและดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ข้อ ๘. การติดตามเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ข้อ ๙. การสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	๕ - ๘
ส่วนที่ ๗	มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และพยาน	๘

ภาคผนวก

- ๑) โครงสร้างการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ สสว.
- ๒) แบบบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ สสว.

ส่วนที่ ๑ บททั่วไป

ใน “คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์” ฉบับนี้

- (๑) **สสว.** หมายถึง สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- (๒) **ผู้อำนวยการ** หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- (๓) **เจ้าหน้าที่ สสว.** หมายถึง พนักงานหรือลูกจ้างของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- (๔) **ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์** หมายถึง ประชาชน ผู้ประกอบการ ผู้รับบริการ ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือเอกชน
- (๕) **ศปท.** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
- (๖) **เจ้าหน้าที่ ศปท.** หมายถึง พนักงานของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ส่วนที่ ๒

คำจำกัดความและประเภทเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ ๑. ความหมายและคำจำกัดความของเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

(๑) **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้ประกอบการ ผู้รับบริการ ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือเอกชน เสนอเรื่องราวที่ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากผลการดำเนินงานของ สสว. หรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ สสว.

(๒) **เรื่องร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ได้บังคับบัญชา บอกรายการทุกข์ที่คับข้องใจหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติต่อตนอย่างไม่ถูกต้อง หรือขัดต่อกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับผลกระทบจากการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หรือการอื่นใดที่มีผลบังคับตามกฎหมายที่ไม่เป็นธรรมต่อตนเอง เพื่อขอให้ สสว. ช่วยเหลือ

ข้อ ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

(๑) ร้องเรียนกรณีทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สสว. โดยมีพฤติการณ์การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

๑) ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒) ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓) ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๔) กระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ หรือกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา หรือตามกฎหมายอื่น

๕) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติ คณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

(๒) ร้องทุกข์กรณีเจ้าหน้าที่ สสว. ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกกลั่นแกล้งจากการใช้อำนาจ ของผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติต่อตนอย่างไม่ถูกต้อง หรือขัดต่อกฎหมาย ข้อบังคับหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับ ผลกระทบจากการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หรือการอื่นใดที่มีผลบังคับตามกฎหมายที่ไม่เป็นธรรม ต่อตนเอง

(๓) ร้องเรียนกรณีมีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลใช้สิทธิร้องเรียนผู้ควบคุม ข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือประกาศ ที่ออกตามมาตรา ๖๖ ว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(๔) ร้องเรียนกรณีได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ สสว. ซึ่งทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหาย หรืออาจเสียหาย เช่น เกิดจากขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อบังคับ/ระเบียบ/คำสั่ง/ประกาศ ที่ถือปฏิบัติ หรือพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม การใช้วาจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ละเลยต่อหน้าที่ หรือประสงคิให้ สสว. พิจารณาให้ความช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์แก่ผู้ร้องเรียน

ส่วนที่ ๓

กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑
- ๒) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๓) พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
- ๔) ระเบียบสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ว่าด้วยการร้องทุกข์และการ พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖
- ๕) ระเบียบสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ สอบสวน การสั่งพักงาน การอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๖
- ๖) ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ว่าด้วยการยื่น การไม่รับเรื่อง การยุติเรื่อง การพิจารณา และระยะเวลาในการพิจารณาคำร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อ ๘
- ๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๘) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๙) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ กล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน เรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย
- ๑๐) คำสั่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เรื่อง จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน พูจริตและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (ศปท.)

ส่วนที่ ๔

ช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์สามารถแจ้งร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งต่อไปนี้

- (๑) ติดต่อด้วยตนเอง : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (ศปท.) สสว. / หรือ กล้องรับเรื่องร้องเรียน เลขที่ ๒๑ อาคาร ทีเอสที ทาวเวอร์ ชั้น G , ๒๓ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ หรือ ที่ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ทั่วประเทศ
- (๒) โทรศัพท์ ๐๒-๒๙๘-๓๒๔๔
- (๓) โทรสาร ๐๒-๒๙๘-๓๒๕๘
- (๔) Website : www.sme.go.th
- (๕) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) osmepcare@sme.go.th
- (๖) จดหมาย : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (ศปท.) สสว. เลขที่ ๒๑ อาคาร ทีเอสที ทาวเวอร์ ชั้น G, ๒๓ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐
- (๗) สำนักงานรัฐมนตรี www.๑๑๑๑.go.th

ส่วนที่ ๕

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ ๓. เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะ ดังนี้

- (๑) ต้องทำเป็นหนังสือ และมีรายการ ดังต่อไปนี้
- ชื่อ - สกุล ของผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
 - ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)
 - ตำแหน่งและสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)
 - ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ
 - เหตุแห่งการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร
 - วัน เดือน ปี ช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์
 - คำขอให้ สสว. ดำเนินการอย่างไร ช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ ตามข้อร้องเรียน
 - วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียนหรือร้องทุกข์
 - ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ทั้งนี้ หมายความว่ารวมถึงการลงลายมืออิเล็กทรอนิกส์ด้วย
 - เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

(๒) ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๓) ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

(๔) หากเป็นกรณีบัตรสนเท่ห์ จะรับไว้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน เช่น พยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ เป็นต้น โดยมีกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ข้อ ๔. เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีลักษณะตามข้อ ๓ (๑) หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน สสว. จะระงับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ หรือไม่สามารติดต่อผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ระบุนรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

(๓) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) และผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น

(๔) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๕) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(๖) เรื่องร้องเรียนที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลในเรื่องวินัย การลงโทษ และได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

(๗) กรณีผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์มิใช่ผู้เสียหาย ให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของ สสว. หรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลให้ผู้อำนวยการ พิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

(๘) กรณีผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือความไม่เป็นธรรมตามสมควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นกรณีร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว หากไม่มีประเด็นหรือพยานหลักฐานเพิ่มเติม ที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติเกิดการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการและวินิจฉัยว่าสมควรดำเนินการพิจารณาหรือให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิม และแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพลติการณ์แห่งกรณี

(๙) กรณีเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่าง ๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ ให้รับไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้นำเสนอผู้อำนวยการเพื่องดการพิจารณา และเก็บเป็นฐานข้อมูล

นอกเหนือจากกรณีตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นรายการนี้ไป

ทั้งนี้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าแบบบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์กรณีบัตรสนเท่ห์ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนไม่มีการชี้พยานบุคคลที่แน่นอน ให้ ศปท. นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง

ส่วนที่ ๖

กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ ๕. การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

(๑) กรณีร้องเรียนหรือร้องทุกข์ผ่านช่องทาง website ให้เจ้าหน้าที่ สสว. ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ผ่านช่องทาง website ส่งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้ ศปท. โดยเร็ว เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๒) กรณีผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์เดินทางมา ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ให้เจ้าหน้าที่ สสว. รับข้อมูลในเบื้องต้น และขอทราบชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และส่งข้อมูลให้ ศปท. โดยเร็ว เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

กรณีผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เดินทางมายื่นคำร้องด้วยตนเองที่ สสว. ให้เจ้าหน้าที่ สสว. ติดต่อเจ้าหน้าที่ ศปท. เพื่อรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์และดำเนินการต่อไป

กรณีผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เดินทางมายื่นคำร้องด้วยตนเองที่ ศปท. ให้เจ้าหน้าที่ ศปท. เป็นผู้รับเรื่องและให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์บันทึกข้อมูลการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ในหนังสือรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ สสว.

ข้อ ๖. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และระยะเวลาดำเนินการ

ให้ ศปท. ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ดังนี้

(๑) เป็นศูนย์กลางของ สสว. ในการเก็บรักษาและรวบรวมเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากช่องทาง การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทั้งหมดของ สสว.

(๒) กรณีผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์มาติดต่อด้วยตนเอง จะต้องให้ผู้ร้องบันทึกข้อมูลใน “แบบบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ สสว.” พร้อมขอเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง

(๓) กรณีได้รับข้อมูลการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ตามข้อ ๖. (๑) และ (๒) วรรคแรก ให้พิจารณาข้อมูลการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เอกสารประกอบ และประสานผู้ร้องเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม รวมถึงการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้ร้องได้ทราบว่า สสว. ได้รับเรื่องไว้แล้ว และแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของผู้ร้องต่อไป ทั้งนี้ สามารถดำเนินการโดยวิธีส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ได้

กรณีเป็นการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือเป็นการประสานกลับไปยังผู้ร้อง ตามช่องทางที่ได้รับจากข้อ ๕. (๑) และ (๒) วรรคแรก ให้เจ้าหน้าที่ ศปท. ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลใน “แบบบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ สสว.” แทนผู้ร้อง และหากมีเอกสารแนบที่เกี่ยวข้อง ให้แจ้งผู้ร้องว่าให้ส่งเอกสารแนบนั้นมาที่เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องนั้นด้วยวิธีการใด เช่น ส่งจดหมาย หรือส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น

(๔) จัดทำทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อการกำกับ ติดตาม สรุปผล และรายงานผล ต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายและดำเนินการลงทะเบียนและระบุหมายเลขกำกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ทุกรายการ

(๕) พิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ว่ามีข้อมูลและรายละเอียดที่สมบูรณ์และน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ไว้ด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเพื่อขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์จริง เนื่องจากอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องก็ได้

วิธีการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน แต่ควรสอบถามว่าผู้ร้องได้ส่งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์มายัง สสว. จริงหรือไม่ หากผู้ร้องปฏิเสธก็ให้ชี้แจงว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

(๖) เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ในลักษณะแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ให้ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องไว้เป็นความลับก่อนส่งข้อมูลการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้อง

(๗) ทำบันทึกพร้อมแนบ “แบบบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ สสว.” และเอกสารประกอบ (ถ้ามี) ต่อผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณาสั่งการ โดยต้องบันทึกทะเบียนนำส่งเป็นที่ชัดเจน ทั้งนี้ให้ ศปท. ติดตามคำสั่งการของผู้อำนวยการ โดยมีกำหนดเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ นับถัดจากวันที่นำเสนอผู้อำนวยการ

หากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณาตามแนวทางข้อ ๔.ให้นำเสนอผู้อำนวยการ เพื่อสั่งยุติเรื่อง จากนั้นให้ดำเนินการบันทึกข้อมูลในทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ ศปท.

(๘) กรณีเป็นเรื่องการติดต่องาน สอบถามเรื่องทั่วไป ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้ทำบันทึกส่งเรื่องหรือดำเนินการแจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยไม่ถือเป็นเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ ๗. การพิจารณาและดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

เมื่อผู้อำนวยการ ได้พิจารณาสั่งการตามข้อ ๖. (๗) แล้ว ให้ ศปท. ทำบันทึกเพื่อนำส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พร้อมแนบสำเนาบันทึกสั่งการ แบบบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ สสว. และเอกสารประกอบ พร้อมบันทึกทะเบียนนำส่งเป็นที่ชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณาโดยเร็ว มีแนวทางดำเนินการดังนี้

(๑) กรณีเป็นเรื่องไม่ซับซ้อน และสามารถให้คำตอบหรือคำอธิบายได้ทันที ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ดำเนินการติดต่อแจ้งคำตอบหรือให้คำอธิบายแก่ผู้ร้อง และแจ้งให้ผู้อำนวยการ และ ศปท. ทราบ

(๒) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการพิจารณา หรือยังมีข้อมูลไม่เพียงพอต่อการพิจารณา ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดต่อหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง แล้วพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่อไป

ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ภายใน ๗ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจาก ศปท.

กรณีหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องจัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการ เพื่อขอขยายระยะเวลาดำเนินการ พร้อมระบุเหตุผลประกอบการพิจารณา โดยให้ขอขยายระยะเวลาดำเนินการอีกไม่เกิน ๑๕ วันทำการ นับถัดจากวันที่ครบกำหนดตามวรรคสอง

หากหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้อง ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ตามกรอบระยะเวลาที่ขอขยายระยะเวลาตามวรรคสาม จะต้องจัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณา โดยจะต้องระบุเหตุผลที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ และระบุการขยายระยะเวลาดำเนินการได้อีกไม่เกิน ๓๐ วันทำการ

ข้อ ๘. การติดตามเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จำเป็นต้องดำเนินการเมื่อครบระยะเวลาตามที่กำหนดตามข้อ ๗. (๒) เพื่อให้ทราบผลการดำเนินการ

(๒) เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์แล้ว แต่ยังไม่ได้รับรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้ ศปท. ทราบ ให้ ศปท. ดำเนินการติดตามเรื่องโดยทำเป็นหนังสือตามลำดับดังนี้

- ติดตามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๗ วันทำการ นับถัดจากวันที่ ศปท. ได้ส่งเรื่องให้แก่หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้อง

- ติดตามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วันทำการ นับถัดจากวันที่ติดตามครั้งที่ ๑

- หากครบกำหนดการติดตามครั้งที่ ๒ และปรากฏว่าหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้ ศปท. รายงานผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณาและสั่งการ

(๓) ให้ ศปท. บันทึกรายละเอียดการติดตามเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ ๙. การสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จัดทำบันทึกนำเสนอผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เสนอต่อผู้อำนวยการ โดยผ่าน ศปท. เพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาและ/หรืออนุมัติ รวมถึงให้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์แก่ผู้ร้องตามที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอ โดยให้ ศปท. ติดตามคำสั่งการของผู้อำนวยการ โดยมีกำหนดเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ นับถัดจากวันที่นำเสนอผู้อำนวยการ เมื่อผู้อำนวยการ ได้พิจารณาหรือมีคำสั่ง ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องดำเนินการแจ้งผู้ร้อง หลังจากนั้นให้ส่งเรื่องให้ ศปท.

แนวทางการสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ สามารถจำแนกประเด็นการสรุปข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์เพื่อยุติเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ดังนี้

(๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือบรรเทา หรือเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๔) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สสว. และส่งต่อให้หน่วยงานภายนอกเพื่อพิจารณาหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบหน่วยงานที่รับพิจารณาเรื่องต่อ

(๕) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ หรือเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน หรือเรื่องที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรม หรือการพิจารณาของศาล และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

(๖) เรื่องที่ สสว. ได้ดำเนินการอยู่แล้ว

(๗) กรณีเป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์หรือมีผลต่อส่วนรวม ให้ ศปท. ส่งต่อหน่วยงานต้นเรื่องที่เกี่ยวข้องรับไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

ทั้งนี้ สามารถแจ้งให้ผู้ร้องทราบทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้

กรณีข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จำเป็นต้องมีการทำหนังสือแจ้งผู้ร้องแบบเป็นลายลักษณ์อักษรให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ รับผิดชอบดำเนินการจัดทำหนังสือ โดยจะต้องทำสำเนาส่งให้ ศปท. จัดเก็บไว้เป็นหลักฐานด้วย

ส่วนที่ ๗

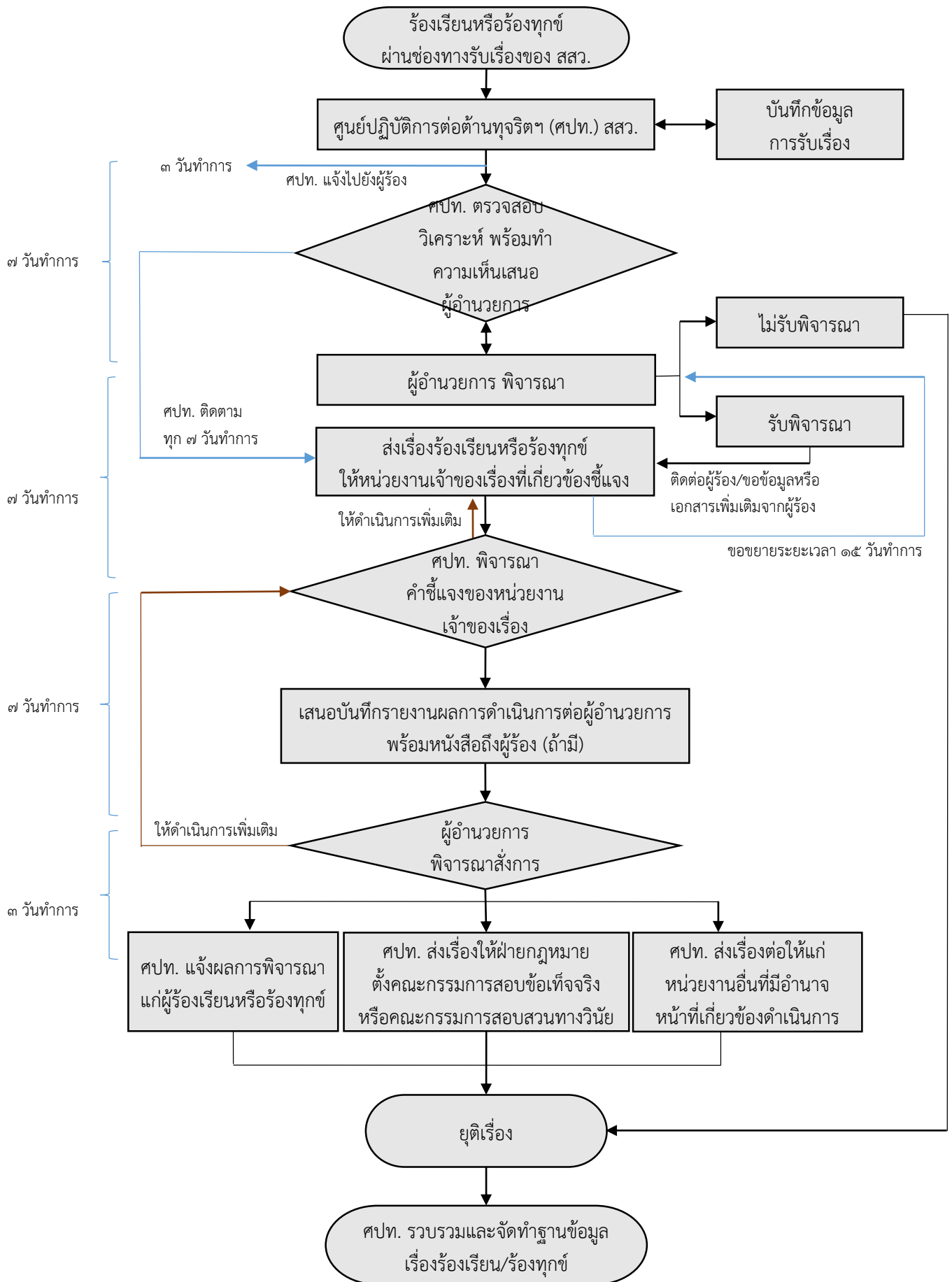
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และพยาน

ในการพิจารณากำหนดมาตรการ คุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์และพยาน มีแนวทางการพิจารณาดังนี้

- (๑) ให้ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์โดยลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด
- (๒) ให้ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติงานของ สสว.
- (๓) ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กระทำการใดอันมีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้งหรือเลือกปฏิบัติหรือไม่ให้ความเป็นธรรมต่อผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน
- (๔) ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองผู้ใต้บังคับบัญชาที่ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม
- (๕) คณะกรรมการสอบสวนหรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมในการกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง
- (๖) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏชัดแจ้ง ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งให้ร้ายใส่ความต่อกันก็ได้
- (๗) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้องไม่ให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย
- (๘) หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการกระทบบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้อง มิเช่นนั้นจะไม่สามารถดำเนินการได้ จะต้องขออนุญาตจากผู้ร้องเพื่อให้ความยินยอมก่อน และจะต้องบันทึกการให้หรือไม่ให้ความยินยอมนั้นลงในเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อเป็นหลักฐานต่อไป

ภาคผนวก

โครงสร้างการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ สสว.



แบบบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ สสว.

เขียนที่ _____

วันที่ _____

เรื่อง _____

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ชื่อ-สกุล ผู้ร้อง _____ บัตรประจำตัวประชาชน _____

ที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้ _____

หมายเลขโทรศัพท์ _____ e-mail : _____

ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้อง _____ ตำแหน่ง (ถ้ามี) _____

สังกัด (ถ้ามี) _____

พฤติการณ์การกระทำของเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ _____

วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ _____

รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (กรณีมีรายละเอียดมาก สามารถใช้กระดาษต่อท้ายได้)

คำขอของผู้ร้อง _____

 ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ-นามสกุล
 ประสงค์ให้ปกปิดชื่อ-นามสกุล

หมายเหตุ : หากมีเอกสารหลักฐานประกอบ โปรดแนบพร้อมแบบบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ฉบับนี้

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้น รวมถึงเอกสารหลักฐานแนบต่าง ๆ เป็นความจริง และยินยอมให้ สสว. ดำเนินการตามกฎหมาย หากข้อความและเอกสารไม่เป็นความจริง

ลงชื่อ _____ ผู้ยื่นคำร้อง

(_____)

(เฉพาะ เจ้าหน้าที่ สสว. เป็นผู้ระบุ)

ผู้รับเรื่อง(ตัวบรรจง) _____ สังกัด _____ โทรศัพท์ _____

(ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จัดส่งเอกสารไปยัง สปท. โดยทันที)

(สปท. เป็นผู้ระบุ) วันที่รับเรื่อง _____