มาตรฐานการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์
กลุ่มงานจริยธรรม

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดช่องทางการร้องเรียน หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์ การจัดเก็บรายละเอียด รวมถึงการวิเคราะห์ การแจ้งเรื่องร้องเรียน การทำสถิติ การดำเนินการรายงานการร้องเรียน/อุทธรณ์ ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

๒. ขอบเขต

วิธีปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมถึงการพิจารณาและการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงด้านอื่น เช่น การด้านทุจริตด้านจริยธรรม จรรยาบรรณภายในองค์กร

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ เรื่องร้องเรียน หมายถึง การกล่าวหาเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ทั้งหน่วยงานภายในหรือภายนอก ในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

๓.๒ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ โดยการติดต่อผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ

๓.๓ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

๓.๔ ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์หรือบุคคลที่ได้รับการมอบหมายให้กระทำตามคำสั่งของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

๓.๕ เรื่องอุทธรณ์ หมายถึง การร้องขอหรือโต้แย้งผลการพิจารณาเพื่อให้มีการดำเนินการพิจารณาเรื่องนั้นใหม่ให้เป็นไปในทางที่เป็นคุณแก่ตน เช่น การขอให้ดำเนินการตรวจพิสูจน์อีกครั้งหรือการขอให้ทบทวนผลการตรวจพิสูจน์

๓.๖ ผู้อุทธรณ์ หมายถึง ผู้ร้องเรียนที่ประสงค์ให้การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนของตนใหม่

๓.๗ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“ทุจริต” หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในพฤติการณ์อันอาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่มิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ”หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สิน
ของแผ่นดิน ซึ่งมิใช่การทุจริตต่อหน้าที่

๓.๘ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม หมายถึง การกล่าวหาหรือสงสัยว่าเจ้าหน้าที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์มีพฤติกรรมฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยาตามที่กำหนดไว้ในประมวลจริยธรรม ข้อกำหนดจริยธรรมของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ หรือข้อบังคับสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ว่าด้วยจรรยาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

๓.๙ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง การกล่าวหาหรือไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งประสงค์ให้หน่วยงานชี้แจงตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้อง และชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๓.๑๐ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานและการให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ หมายถึง การกล่าวหาการให้บริการหรือการตรวจพิสูจน์ โดยต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน เช่น ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๓.๑๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจรรยาบรรณนักนิติวิทยาศาสตร์ หมายถึง การกล่าวหาหรือสงสัยว่าเจ้าหน้าที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ฝ่าฝืนข้อบังคับ จรรยาบรรณนักนิติวิทยาศาสตร์ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

๓.๑๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับวินัย หมายถึง การกล่าวหาหรือสงสัยว่าเจ้าหน้าที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๓.๑๓ เรื่องร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง เรื่องที่ไม่พึงพอใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ปรับปรุงหรือแก้ไข

๓.๑๔ ข้อเสนอแนะ/คำแนะนำ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการของนิติวิทยาศาสตร์ และการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการในด้านนิติวิทยาศาสตร์ต่าง ๆ ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์ (ขั้นตอนการปฏิบัติ)

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. กลุ่มงานจริยธรรมรับเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์จากศูนย์บริการร่วม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์แล้ว ให้ดำเนินการพิจารณากลั่นกรอง รับเรื่อง หรือยุติเรื่องในเบื้องต้นตามหลักเกณฑ์ นำเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยจัดทำเป็นหนังสือลับและหนังสือด่วนที่สุด	ภายใน ๕ วันทำการ	นิติกร/ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
๒. เมื่อหัวหน้าส่วนราชการมีคำสั่งเรื่องรับเรื่องหรือยุติเรื่อง หรือมอบหมายให้หน่วยงานรับผิดชอบไปดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ถือเป็นวันเริ่มต้นของการนับระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์ ทั้งนี้ ให้กลุ่มงานจริยธรรมรวบรวมข้อมูลข้อสั่งการจากหัวหน้าส่วนราชการ โดยบันทึกลงในแบบฟอร์ม FM-EPS-๐๐๑, FM-EPS-๐๐๒ เพื่อใช้ในการติดตามรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน และการทวนสอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/อุทธรณ์นั้น และให้กลุ่มงานจริยธรรมแจ้งผลการพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์แก่ผู้ร้องทราบ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	นิติกร/ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
๓. เมื่อกลุ่มงานที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์ได้รับเรื่องแล้ว ให้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยอาจมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้หนึ่งผู้ใดเป็นผู้สืบสวนข้อเท็จจริง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตามข้อกล่าวหา โดยดำเนินการอย่างลับและรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงให้หัวหน้าส่วนราชการทราบและพิจารณาต่อไป	ภายใน ๖๐ วันทำการ	นิติกร/ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
๔. ให้กลุ่มงานจริยธรรมจัดทำหนังสือติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการ แจ้งกลุ่มงานที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์รายงานความก้าวหน้าของการสอบข้อเท็จจริงให้กลุ่มงานจริยธรรมทราบทุกวันที่ ๒๕ ของเดือนถัดไป เว้นแต่กรณีรับเรื่องในสัปดาห์แรกของเดือนให้รายงานในวันที่ ๒๕ ของเดือนนั้น ทั้งนี้ เมื่อกลุ่มงานจริยธรรมได้รับหนังสือรายงานความก้าวหน้าแล้วให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับรายงาน โดยกลุ่มงานจริยธรรมจัดหนังสือติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการแจ้งกลุ่มงานที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์รายงานความก้าวหน้าของการสอบข้อเท็จจริง	ทุกวันที่ ๒๕ ของเดือนถัดไป/ แจ้งผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่รับรายงาน	นิติกร/ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๕. ให้กลุ่มงานจริยธรรมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ นับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณา พร้อมทั้งให้ผู้ร้องเรียนประเมินผลความพึงพอใจของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์	ภายใน ๗ วันทำการ	นิติกร/ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
๖. ให้กลุ่มงานจริยธรรมจัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์ต่อหัวหน้าส่วนราชการ	ทุก ๖ เดือน	นิติกร/ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
๗. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ทราบ (๑) รายงานผู้อำนวยการสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ (๒) รายงานสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (๓) รายงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ทางระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบทางอิเล็กทรอนิกส์	ภายในวันที่ ๒ ของเดือนถัดไป	นิติกร/ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๘
๓. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐
๔. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๑
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈