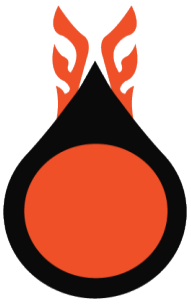
แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง



สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

ฉบับปรับปรุง เดือน มีนาคม ๒๕๖๖

คำนำ

สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (สกนช.) ได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ยื่นผ่านเว็บไซต์ ทำเป็นหนังสือลงทะเบียน ยื่นด้วยตนเอง หรือใส่ลงในกล่องรับเรื่องร้องเรียนของ สกนช. ทั้งนี้เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วย ความเรียบร้อย รวมทั้งเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน ได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สกนช. จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม เพื่อแจกแจงรายละเอียดและขั้นตอนในการปฏิบัติไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบ สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้วย ความเป็นธรรม

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวทางฉบับนี้ ผู้จัดทำ ยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง
ผู้จัดทำ
ปรับปรุง : มีนาคม 2566

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑.บทนำ	๑
๒.รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๑
๓.รายละเอียดขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
๔.ระยะเวลาดำเนินการ	๖
๕.ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๖

๑.บทนำ

๑.๑ วัตถุประสงค์ในการจัดทำ

วัตถุประสงค์ในการจัดทำแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ดังนี้

๑.๑ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการ รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒ เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จาก กระบวนการที่มีอยู่

๑.๓ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

๒. รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๒.๑ ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียน

๒.๑.๑ ทำเป็นหนังสือลงทะเบียนหรือยื่นด้วยตนเองที่ สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคาร B ชั้น ๑๑ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒.๑.๒ ยื่นผ่านเว็บไซต์ที่ www.offo.or.th

๒.๑.๓ ทำเป็นหนังสือ/เอกสารใส่ในกล่องรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยี่ คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น ๑๑ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒.๒ บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ในกรณีที่พบว่า กรรมการ เจ้าหน้าที่ หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทน สกนช. กระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของ สกนช. สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ โดย สกนช. ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับ สกนช. ด้วย

๒.๓ ลักษณะเรื่องร้องเรียน

๒.๓.๑ เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นเรื่องที่พบเห็นว่ามีบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่ามีการทุจริตและ/หรือประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงาน และต้องมีเอกสารหรือหลักฐานยืนยันเพียงพอที่จะ ตรวจสอบได้ว่ามีการกระทำอย่างนั้นจริง มิใช่เป็นการกล่าวหาโดยไม่มีพยานหลักฐาน

๒.๓.๒ เรื่องทั่วไป เป็นเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกกลั่นแกล้งให้ไม่ได้รับความสะดวกในการ ดำเนินการ ซึ่งต้องไม่เป็นเรื่องที่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยความรู้สึกส่วนตัว หรือ เป็น การกลั่นแกล้ง ใส่ร้ายบุคคลอื่นให้ได้รับความเสียหายเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง

๒.๓.๓ เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างทุกกระบวนการ

๒.๔ การเขียนเรื่องร้องเรียน

การเขียนเรื่องร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่หยาบคาย และอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

๒.๔.๑ ชื่อ นามสกุลจริง ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล (ถ้ามี) สำหรับการติดต่อ และการแจ้งผล

๒.๔.๒ เรื่องร้องเรียนต้องระบุชื่อ นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียนว่ามีพฤติกรรมเช่นใดอย่างชัดเจน และระบุว่าต้องการให้ดำเนินการอย่างไร เช่น ขอให้วินิจฉัยการกระทำของ และ/หรือ ให้ดำเนินการตามกระบวนการลงโทษทางวินัยต่อไป

๒.๔.๓ การร้องเรียนเป็นหนังสือร้องเรียนต้องลงลายมือชื่อด้วยตนเองไม่สามารถมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นร้องเรียนได้

๒.๕ การยื่นเรื่องร้องเรียน

๒.๕.๑ กรณีส่งไปรษณีย์ (เป็นเอกสารกระดาษ)

- ควรลงทะเบียนเพื่อเป็นหลักฐานการติดตามเรื่อง การจ่าหน้าซองให้เขียนด้วยว่า “เรื่องร้องเรียน”
- การจ่าหน้าซองให้เรียน “ผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยี่ คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น ๑๑ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐”

๒.๕.๒ กรณีส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

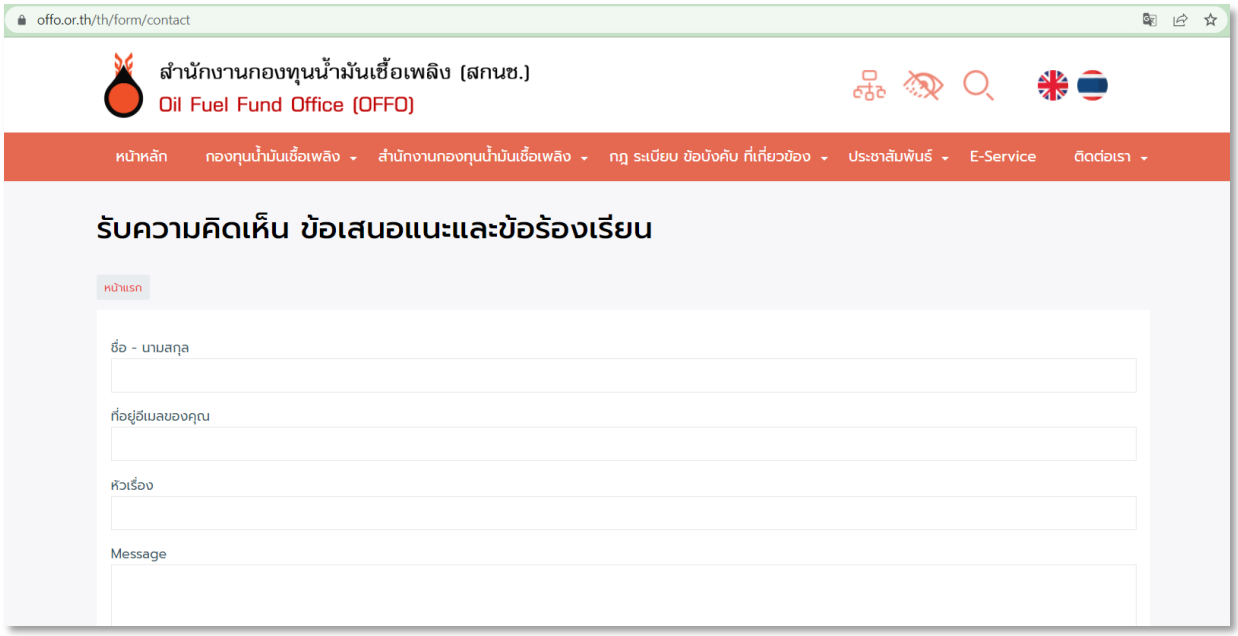
- ควรระบุหัวเรื่องว่า “เรื่องร้องเรียน”
- จัดส่งมาที่อีเมล์ saraban@offo.or.th

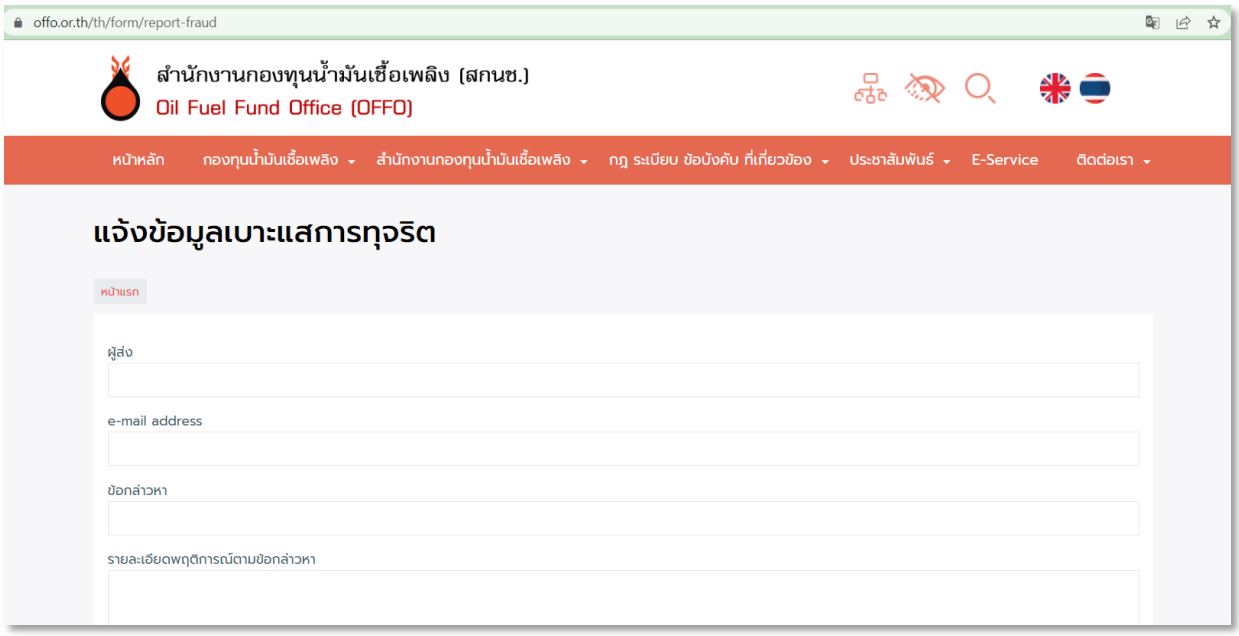
๒.๕.๓ กรณียื่นเรื่องด้วยตนเอง

- ทำเป็นหนังสือยื่นต่อผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง หรือ
- ทำเป็นหนังสือปิดผนึก และระบุว่าเป็น “เรื่องร้องเรียน” ใส่ในกล่องรับเรื่องร้องเรียน

๒.๕.๔ กรณียื่นผ่านเว็บไซต์

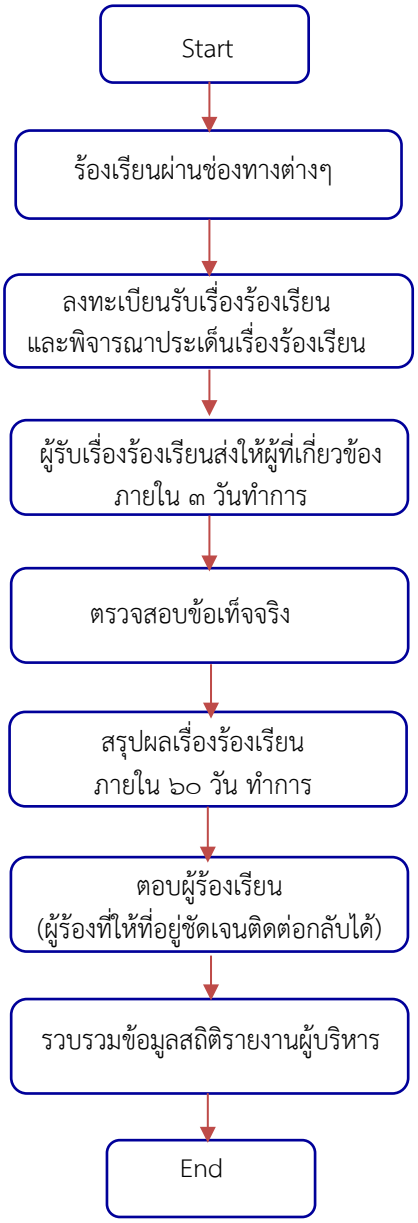
- ส่งข้อความใน www.offo.or.th ในช่องหน้าต่าง ติดต่อเรา ->“เมนู-รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน” และกรณีเป็นเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ “เมนู-แจ้งข้อมูลเบาะแสทุจริต”





ตัวอย่าง ภาพแสดงหน้าต่างที่ใช้สำหรับการส่งข้อความร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.offo.or.th

๓. รายละเอียดขั้นตอนวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน



๔.ระยะเวลาการดำเนินการ

๔.๑ ระยะเวลาการดำเนินการ

๔.๑.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้แก่ กรรมการคนหนึ่งคนใดในคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และจะต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ

๔.๑.๒ คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน จะต้องพิจารณาและสรุปผลเรื่องร้องเรียนภายใน ๖๐ วัน ทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๔.๒.๑ กรณีผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนทำเป็นหนังสือ คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนจะแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนทราบ

๔.๒.๒ กรณียื่นผ่านเว็บไซต์ คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนจะแจ้งผ่านอีเมล์ หรือเป็นหนังสือ ก็ได้

๔.๒.๓ ผู้ร้องเรียนสามารถสอบถามความคืบหน้าเป็นหนังสือหรือผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงก็ได้

๔.๒.๔ คำวินิจฉัยจะแจ้งว่าเป็นการกระทำผิดตามที่ผู้ร้องเรียนกล่าวหาหรือไม่เท่านั้น จะไม่รวมถึงผลการพิจารณาตามกระบวนการลงโทษทางวินัย

๕. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผน โทร ๐ ๒๗๙๔ ๖๐๗๓ และ ๐ ๒๗๙๔ ๖๐๖๓

QR Code สำหรับร้องเรียนเรื่องทั่วไปและจัดซื้อจัดจ้าง

QR Code สำหรับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ