

แนวทางการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ



สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
ฉบับปรับปรุง เดือน มกราคม 2565

หลักการและที่มา

สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (สกนช.) ได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ยื่นผ่านเว็บไซต์ ทำเป็นหนังสือลงทะเบียน ยื่นด้วยตนเอง หรือใส่ลงในกล่องรับเรื่องร้องเรียนของ สกนช. ทั้งนี้เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวมทั้งเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน ได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สกนช. จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม เพื่อแจกแจงรายละเอียดและขั้นตอนในการปฏิบัติไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบ สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวทางฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ผู้จัดทำ

วัตถุประสงค์ในการจัดทำ

วัตถุประสงค์ในการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีดังนี้

1. เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่
3. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียน

1. ทำเป็นหนังสือลงทะเบียหรือยื่นด้วยตนเองที่ สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เลขที่ 555/2 ศูนย์เอนเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น 11 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
2. ยื่นผ่านเว็บไซต์ที่ www.offo.or.th
3. ทำเป็นหนังสือใส่ในกล่องรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เลขที่ 555/2 ศูนย์เอนเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น 11 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

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

ลักษณะเรื่องร้องเรียน

1. เป็นเรื่องที่เราพบเห็นว่ามีบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงาน และต้องมีเอกสารหรือหลักฐานยืนยันเพียงพอที่จะตรวจสอบได้ว่าการกระทำอย่างนั้นจริง มิใช่เป็นการกล่าวหาโดยไม่มีพยานหลักฐาน
2. เป็นเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกกลั่นแกล้งให้ไม่ได้รับความสะดวกในการดำเนินการ
3. ต้องไม่เป็นเรื่องที่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยความรู้สึกส่วนตัว หรือ เป็นการกลั่นแกล้ง ใส่ร้ายบุคคลอื่นให้ได้รับความเสียหายเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง

การเขียนเรื่องร้องเรียน

การเขียนเรื่องร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่หยาบคาย และอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ชื่อ นามสกุลจริง ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล (ถ้ามี) สำหรับการติดต่อ และการแจ้งผล
2. เรื่องร้องเรียนต้องระบุชื่อ นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียนว่ามีพฤติกรรมเช่นใดอย่างชัดเจน และระบุว่าต้องการให้ดำเนินการอย่างไร เช่น ขอให้วินิจฉัยการกระทำของ.....และ/หรือ ให้ดำเนินการตามกระบวนการลงโทษทางวินัยต่อไป
3. การร้องเรียนเป็นหนังสือร้องเรียนต้องลงลายมือชื่อด้วยตนเองไม่สามารถมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นร้องเรียนได้

การยื่นเรื่องร้องเรียน

1. กรณีส่งไปรษณีย์
 - ควรลงทะเบียนเพื่อเป็นหลักฐานการติดตามเรื่อง การจำหน่ายซองให้เขียนด้วยว่า **“เรื่องร้องเรียน”**
 - การจำหน่ายซองให้เรียนผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เลขที่ 555/2 ศูนย์เอนเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น 11 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
2. กรณียื่นเรื่องด้วยตนเอง
 - 2.1 ทำเป็นหนังสือยื่นต่อผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง หรือ
 - 2.2 ทำเป็นหนังสือปิดผนึก และระบุว่าเป็น “เรื่องร้องเรียน” ใส่ในกล่องรับเรื่องร้องเรียน
3. กรณียื่นผ่านเว็บไซต์
 - ส่งข้อความใน www.offo.or.th ในช่องหน้าต่าง ติดต่อเรา

ระยะเวลาการดำเนินงาน

1. ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้แก่ กรรมการคนหนึ่งคนใดในคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และจะต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ
2. คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน จะต้องพิจารณาและสรุปผลเรื่องร้องเรียนภายใน 60 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

1. กรณีผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนทำเป็นหนังสือ คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนจะแจ้งเป็นหนังสือ ให้ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนทราบ
2. กรณียื่นผ่านเว็บไซต์ คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนจะแจ้งผ่านอีเมลล์ หรือเป็นหนังสือ ก็ได้
3. ผู้ร้องเรียนสามารถสอบถามความคืบหน้าเป็นหนังสือหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ก็ได้
4. คำวินิจฉัยจะแจ้งว่าเป็นการกระทำผิดตามที่ผู้ร้องเรียนกล่าวหาหรือไม่เท่านั้น จะไม่รวมถึงผลการพิจารณาตามกระบวนการลงโทษทางวินัย

.....