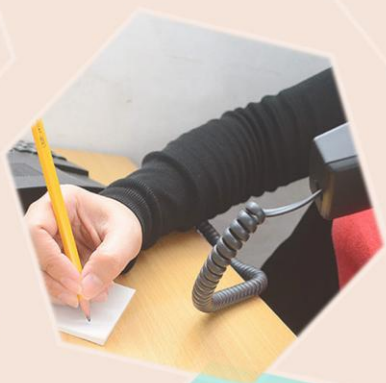




คู่มือการปฏิบัติงานรับข้อร้องเรียน

สำนักงานความปศอดทกย อาชัวอนามัย และสภาพแวดศ้อมในการหำงาน (สปอ.)



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	
ประกาศการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	2
เรื่อง นโยบายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	
บทที่ 1 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	3
บทที่ 2 ประเด็นและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	4
บทที่ 3 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	5
บทที่ 4 ตารางกระบวนการทำงาน	7
ผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน	10

บทนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับข้อร้องเรียน ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับพนักงาน รพม. ของสำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สปอ.) ได้จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ร่วมกับ สปอ. เพื่อให้พนักงานได้ใช้เป็นคู่มือ แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ พนักงาน จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อให้ รพม. เป็นสถานที่ทำงานที่สะอาด ปลอดภัย มีสภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงานที่ดี พนักงานทุกคนมีความปลอดภัยในการทำงานและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

สำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน



การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ประกาศการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
เรื่อง นโยบายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ตระหนักและถือเป็นภารกิจในการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมทั้งเป็นแนวทางควบคุมความปลอดภัยในการทำงานและป้องกันมิให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพและอุบัติเหตุต่างๆ โดยให้ความสำคัญกับการดูแลบุคลากรในองค์กร ผู้รับจ้างและผู้รับสัมปทานให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความปลอดภัยและมีสุขภาพอนามัยที่ดี นอกจากนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรขององค์กรแล้ว สังคมและชุมชนโดยรอบก็จะได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยพร้อมกันไปด้วยซึ่งทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. ๒๕๕๔ และกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. ๒๕๔๙ จึงกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๑. ดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควบคู่ไปกับการดำเนินกิจกรรมอื่นขององค์กร โดยคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับบุคลากร ทรัพย์สิน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

๒. ปฏิบัติตามกฎหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงข้อกำหนดขององค์กรและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เป็นบรรทัดฐานขั้นต้นในการดำเนินงาน

๓. ดำเนินการป้องกันการประสบอันตราย การเกิดอุบัติเหตุและอุบัติการณ์อื่นเนื่องจากการทำงาน การลดและควบคุมความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔. กำกับดูแลการก่อสร้างโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในความรับผิดชอบ ให้สอดคล้องตาม “ปฏิญญาว่าด้วยความปลอดภัยในการก่อสร้างโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน (MRTA Safety Declaration : Zero Fatal Accident)”

๕. บูรณาการระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และสร้างเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อให้เกิดความตระหนักและส่งเสริมให้การบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน ตลอดจนเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานทุกคนทุกระดับ

๖. จัดสรรทรัพยากรทั้งในเรื่องบุคลากร เวลา งบประมาณและการฝึกอบรมในด้านการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่เหมาะสมและเพียงพอ รวมทั้งจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีหน้าที่กำกับดูแลและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้เป็นระบบอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ภายในองค์กร

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๘

(นายทีระยุทธ สิงห์พัฒนากุล)

ผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

บทที่ 1

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

- 1.) เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้
- 2.) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับ ข้อร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับ ข้อร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 3.) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 4.) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

บทที่ 2

ประเด็นและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการสำนัก /ฝ่าย หรือ หัวหน้างานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งข้อมูลข้อร้องเรียนด้วย ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
 - รายละเอียดข้อเท็จจริงว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร เพื่อสามารถดำเนินการตรวจสอบได้
 - ระบุเอกสาร หรือรูปถ่าย ของสิ่งที่ได้รับความเสียหายหรือเดือดร้อน
2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ สถานะการณ์ที่เกิดขึ้นจริงหรือที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน ในด้านความปลอดภัย
3. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามี ข้อมูลรายละเอียดตัวตนจริง
4. ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย
6. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

7. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันเบื้องสูง องค์การศาสนา
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล มาตรการ ข้อกฎหมาย

ข้อพิพาท เป็นต้น

ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

- 1) ผู้ร้องเรียนมาติดต่อด้วยตนเอง ที่ห้องทำงาน สำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สปอ.) ชั้น 1 อาคาร 1 รพม.
- 2) ติดต่อเจ้าหน้าที่ สปอ. หมายเลขโทรศัพท์ภายใน 2162 , 2164 , 2165 2161 , 2163 และ 2166
- 3) แจ้งผ่านข้อร้องเรียนทาง สื่อ online website ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ Microsoft Outlook / Facebook /
<https://www.facebook.com/safetyandhealth.mrta>

บทที่ 3

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน

เป็นกระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนว่ามีความซับซ้อนหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยาน ต่างๆ เพื่อดำเนินการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุป โดยจะต้องเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้นการร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน

ดังนั้น สปอ. จึงต้องติดตาม ผลการดำเนินงานทุกระยะ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบประมาณ 15 วัน, 30 วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดย สปอ. จะเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน

บทที่ 4

ตารางกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ภายใน	ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ภายในและตามช่องทางต่างๆ	เจ้าหน้าที่ สปอ.	10 นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอก
2	ฐานข้อมูลระบบ	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ	เจ้าหน้าที่ สปอ.	10 นาที
3	เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา	เจ้าหน้าที่พิมพ์เรื่องส่งเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ	เจ้าหน้าที่ อป.	5 นาที
4	แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการพิจารณา	หลังจากผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการแล้วเจ้าหน้าที่ต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบการดำเนินการในเบื้องต้น	เจ้าหน้าที่ อป. / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	3 วัน แต่ไม่เกิน 5 วัน
5	รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้รอบ 15 วัน, 30 วัน และจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ	เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการแก้ไขและสรุปผลแล้วเสร็จให้รายงาน ผลการดำเนินงานในระบบข้อมูล และดำเนินการแจ้งผลตอบกลับผู้ร้องให้ได้ทราบผล	หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ เจ้าหน้าที่ สปอ.	ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้รอบ 15 วัน, 30 วัน และจนกว่าเรื่องจะได้

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
		<p>**เจ้าหน้าที่ สปอ. จะประสานทางโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทราบว่าจะถึงกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลดำเนินการแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถแจ้งความคืบหน้าให้ทางผู้ร้องเรียนได้ทราบ</p>		<p>ข้อยุติ</p>
6	<p>ฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน</p>	<p>1. เมื่อข้อร้องเรียนได้รับผลสรุปการดำเนินการแล้ว เจ้าหน้าที่ อป. จะบันทึกผลการดำเนินการลงในฐานข้อมูลระบบ 2. เจ้าหน้าที่ อป. แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบผลตามช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกลับผู้ร้องเรียน</p>	<p>เจ้าหน้าที่ อป.</p>	<p>10 นาที 3 วัน แต่ไม่เกิน 5 วัน</p>
7	<p>รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส</p>	<p>เจ้าหน้าที่ สปอ. นำข้อมูลการดำเนินการจัดทำสรุปรายงานเสนอ คปอ.ทราบ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะ ปัญหา</p>	<p>เจ้าหน้าที่ สปอ.</p>	<p>รายไตรมาส</p>

ลำดับ	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
		อุปสรรคต่างๆ ในการ ทำงาน มาปรับปรุง เพื่อ พัฒนาการปฏิบัติงาน ต่อไป		

การตอบข้อร้องเรียน

1. การตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น หรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการ ผ่านทางโทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ
2. การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาที่ได้รับหนังสือชี้แจงจากหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษร ทางเจ้าหน้าที่ อป. จะดำเนินการตอบชี้แจงแก่ผู้ร้องเรียน ตามช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 3 วัน แต่ไม่เกิน 5 วัน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน สามารถรายงานผลได้ดังต่อไปนี้

1. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายไตรมาส เสนอ คปอ. โดยจำแนกเป็นตามช่องทางการร้องเรียน ประเภทข้อร้องเรียน
2. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนเป็นรายไตรมาส เสนอ คปอ.

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน

