



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

สถาบันการbinพลเรือน

โทร. ๐ ๒๒๗๒ ๕๗๔๑ - ๔ โทรสาร. ๐ ๒๒๗๒ ๕๒๘๘

<http://www.catc.or.th>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนของ สถาบันการบิณพลเรือน จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนผ่าน คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน สถาบันการบิณพลเรือน ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สถาบันการบิณพลเรือน
พฤศจิกายน ๒๕๖๑

สารบัญ

บทที่	หน้า
๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๓
คำจำกัดความ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๗
การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้องเรียน.....	๙
๒ กระบวนการทำงาน	๑๐
ผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑๔
ตารางแสดงรายละเอียดผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑๕
ภาคผนวก	๑๘
แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	๑๙
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๒๐

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้มีการประเมินในเรื่องของการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้กระบวนการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม หน่วยงานควรมีกำหนดให้มีกระบวนการ มีขั้นตอนการปฏิบัติ มีช่องทางการร้องเรียน มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รวมถึงมีการสรุปรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สถาบันการบิณฑลเรือน มีความโปร่งใส และเป็นธรรม ตลอดจนเพื่อปรับปรุงแก้ไขกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สถาบันการบิณฑลเรือน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ เจ้าหน้าที่สถาบันการบินพลเรือน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ สถาบันการบินพลเรือน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สถาบันการบินพลเรือน ทราบกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
๕. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

▶ **เรื่องร้องเรียน** หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อ สถาบันการbin พลเรือน จากการให้บริการของ สถาบันการbin พลเรือน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ สถาบันการbin พลเรือน เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของ สถาบันการbin พลเรือน เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของ สถาบันการbin พลเรือน ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีพฤติกรรมทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่
- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ สถาบันการbin พลเรือน

▶ **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการให้บริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของ สถาบันการbin พลเรือน

▶ **ผู้ร้องเรียน** หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียน แทนองศ์กรภาครัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และภายนอก สถาบันการbin พลเรือน ผู้ติดต่อมายัง สถาบันการbin พลเรือน ผ่านช่องทางต่าง ๆ

- ▶ **ผู้บริหาร** หมายความว่า ผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน รองผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน และผู้อำนวยการศูนย์ฝึกการบิน
- ▶ **ผู้บังคับบัญชา** หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน หรือหัวหน้าแผนก ที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน
- ▶ **เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน** หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน
- ▶ **คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สถาบันการบินพลเรือน
- ▶ **หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง** หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น
- ▶ **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยจดหมาย/ส่วนราชการ , Internet , E-mail Address หรือ Line ID , สื่อสิ่งพิมพ์ , โทรศัพท์ , การเดินทางมาด้วยตนเอง , ช่องทางอื่นๆ , กล่องรับความคิดเห็น และ สายตรงผู้บริหารสูงสุด
- ▶ **การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล
- ▶ **การดำเนินการ** หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือ หรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมาย ระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

► การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ได้ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ได้ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง หรือเรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยการดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของข้อที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของสถาบันการบินพลเรือน ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
๓. การใช้บริการร้องเรียนของ สถาบันการบินพลเรือน นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย
๔. เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายใน สถาบันการบินพลเรือน
๕. เป็นเรื่อง que ประสงค์ขอให้ สถาบันการบินพลเรือน ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของ สถาบันการบินพลเรือน โดยตรง
๖. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑ จึงจะรับไว้

พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง

ถึงที่สุดแล้ว

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผล

การพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลพินิจของ ผู้ว่าการสถาบันการbinพลเรือนว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติโดยยึดถือหลักการตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อ และที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้อง และผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน และเสียหายได้
- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

บทที่ ๒

กระบวนการทำงาน

กระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ สถาบันการบินพลเรือน นั้น สถาบันการบินพลเรือน ได้กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ คือ

- ช่องทางที่ ๑ ได้แก่ จดหมาย/ส่วนราชการ
- ช่องทางที่ ๒ ได้แก่ Internet , E-mail Address หรือ Line ID
- ช่องทางที่ ๓ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ , โทรศัพท์ และการเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง
- ช่องทางที่ ๔ ได้แก่ ช่องทางอื่นๆ และ กล้องรับความคิดเห็น
- ช่องทางที่ ๕ ได้แก่ สายตรงผู้บริหารสูงสุด

หลังจากมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาทางช่องทางต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของแต่ละช่องทาง (ช่องทางที่ ๑ - ช่องทางที่ ๔) ต้องส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องร้องเรียนนั้นเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียนของ สถาบันการบินพลเรือน ก่อนดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการ ดังนี้

๑. กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของแต่ละช่องทางจะต้องดำเนินการรับเรื่องเข้าระบบการรับเรื่องร้องเรียนของ สถาบันการบินพลเรือน และ สำเนาเรื่องแจ้ง ผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน เพื่อทราบ กระบวนการดังกล่าวจะใช้ระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้นไม่เกิน ๒ วันทำการ

๒. กระบวนการแจ้งผู้ร้องทราบ

เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการแจ้งผู้ร้องเพื่อทราบ การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของ สถาบันการบินพลเรือน ซึ่งจะใช้ระยะเวลาให้แล้วเสร็จไม่เกิน ๓ วันทำการ

๓. กระบวนการพิจารณาคัดแยกข้อร้องเรียน

เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้ ประธานคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ทราบเพื่อพิจารณา ตรวจสอบ กลั่นกรองและคัดแยก ตามประเภทและลักษณะของข้อร้องเรียน ดังนี้

ประเภทและลักษณะของข้อร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑. ภาพลักษณ์องค์กร	แผนกสื่อสารองค์กร
๒. การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน หรือวินัยพนักงาน	คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน คำร้องเรียนกรณีกล่าวโทษพนักงาน สถาบันการบินพลเรือน
๓. การเรียนการสอน	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ/กองวิชาต่างๆ
๔. เรื่องอื่นๆ	ผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน

ภายหลังจากการจัดประเภทและลักษณะของข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เลขานุการ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป โดย กระบวนการพิจารณาคัดแยกข้อร้องเรียน จะใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒ วันทำการ

สำหรับกรณีการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางที่ ๕ สายตรงผู้บริหารสูงสุดรับเรื่อง ผู้ว่าการสถาบัน การบินพลเรือน ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามสั่งการ ต่อไป

๔. กระบวนการพิจารณาดำเนินการเพื่อหาข้อสรุปและยุติเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาและหาข้อยุติปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยเร็วให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องจาก คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ประกอบกับมีเหตุอันสมควรอื่นใด หน่วยงานที่รับผิดชอบอาจเสนอขออนุมัติเพื่อขยายระยะเวลาจาก ผู้ว่าการสถาบันการbinพลเรือน พร้อมทั้งรับดำเนินการหาข้อยุติปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวโดยเร็วที่สุด ก่อนส่งรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แก่ เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ทราบเพื่อรวบรวมและสรุปเรื่องนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ก่อนเสนอต่อ ผู้ว่าการสถาบันการbinพลเรือน เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ทั้งนี้ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถหาทางแก้ไข และยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้แล้ว จะต้องส่งรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวบรวมเรื่องและเสนอต่อ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ต่อไป

๕. กระบวนการสรุปผลการดำเนินการเสนอต่อ ผู้ว่าการสถาบันการbinพลเรือน

เมื่อ เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ได้รับรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วจะนำเสนอเรื่องต่อ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้องของข้อมูล และสรุปผลการดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอต่อ ผู้ว่าการสถาบันการbinพลเรือน ให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ

๖. กระบวนการ ผู้ว่าการสถาบันการbinพลเรือน พิจารณารายงานผลการยุติข้อร้องเรียน

กรณี ผู้ว่าการสถาบันการbinพลเรือน พิจารณาเรื่องแล้วไม่เห็นชอบ เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตามสั่งการต่อไป

ในกรณี ผู้ว่าการสถาบันการbinพลเรือน พิจารณาเรื่องแล้วเห็นชอบ ส่งเรื่องให้เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ต่อไป

ทั้งนี้จะใช้ระยะเวลาในการดำเนินการกระบวนการดังกล่าวไม่เกิน ๒ วันทำการ

๗. กระบวนการแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นจนเรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติแล้ว เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการแจ้งให้ ผู้ร้อง ทราบผลการพิจารณา ข้อเสนอ และการยุติข้อร้องเรียน ดังกล่าว โดยใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๕ วันทำการ นับจากวันที่ ผู้ว่าการสถาบันการbinพลเรือน เห็นชอบตามสรุปผลยุติเรื่องร้องเรียน

๘. กระบวนการรวบรวมเรื่องเข้าสู่ฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนของ สถาบันการbinพลเรือน

เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการพิจารณา ข้อเสนอ และการยุติข้อร้องเรียนดังกล่าวเข้าระบบการรับเรื่องร้องเรียนของ สถาบันการbinพลเรือน ต่อไป ซึ่งจะใช้ระยะเวลาในการดำเนินการไม่เกิน ๑ วันทำการ

กระบวนการที่จะทำให้ ผู้ร้อง ได้ทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น สถาบันการbinพลเรือน ได้ตระหนัก และให้ความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของ ผู้ร้อง ที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็น อย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ สถาบันการbinพลเรือน หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในแต่ละเรื่องจะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่อง

ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใด หรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยานต่าง ๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปและผลการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อ ผู้ร้อง และ ผู้ถูกร้อง ดังนั้น การร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจเป็นผลให้ ผู้ร้อง เกิดความไม่พอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้ สถาบันการบินพลเรือน ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ ผู้ร้อง ทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๕ วันแรกนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน และรอบ ๓๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติโดยคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน จะเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ และแจ้งผลให้ ผู้ร้อง ได้รับทราบ ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนของ สถาบันการบินพลเรือน

ตารางแสดงรายละเอียดผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน ของ สถาบันการบินพลเรือน

ขั้นตอน	กระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	หมายเหตุ
	มีเรื่องร้องเรียน	•มีการร้องเรียนผ่านช่องทางที่ สถาบันการบินพลเรือน กำหนด	-	-	
๑	รับเรื่องร้องเรียน	•เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของแต่ละช่องทางส่งเรื่องให้เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รับเรื่องเข้าระบบ •เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน <u>สำเนา</u> เรื่องแจ้ง ผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน เพื่อทราบ	•เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน ของแต่ละช่องทาง (ช่องทางที่ ๑ - ช่องทางที่ ๔) •เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๒	
๒	แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	•เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน <u>แจ้งผู้ร้อง</u> เพื่อทราบการรับเรื่องร้องเรียน	•เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๓	
๓	พิจารณาคัดแยกข้อร้องเรียน	•เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้ ประธานคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ทราบเพื่อพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรองและคัดแยกตามประเภท และลักษณะของข้อร้องเรียน ก่อนมอบหมายให้เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน นำส่ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น •กรณีการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางที่ ๕ สายตรงผู้บริหารสูงสุดรับเรื่อง ผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามสั่งการ	•เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน •ผู้เกี่ยวข้องตามสั่งการของ ผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน	ไม่เกิน ๒	
๔	พิจารณาดำเนินการเพื่อหาข้อสรุปและยุติเรื่องร้องเรียน	•หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาและหาข้อยุติปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยเร็ว •ส่งรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวบรวมเรื่องและเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ต่อไป	•หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน ๑๐	*นับจากวันที่ได้รับเรื่องจากคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน **ขอขยายระยะเวลาได้หากมีเหตุสมควร
๕	สรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอต่อผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน	•คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้องของข้อมูลและสรุปผลการดำเนินการเพื่อยุติเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอต่อผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน	•คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๕	

ตารางแสดงรายละเอียดผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน ของ สถาบันการบินพลเรือน

(ต่อ)

ขั้นตอน	กระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	หมายเหตุ
๖	ผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน พิจารณารายงานผลการยุติข้อร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> กรณีผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือนพิจารณาเรื่องแล้ว<u>ไม่เห็นชอบ</u> เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดำเนินการตามสั่งการต่อไป กรณีผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือนพิจารณาเรื่องแล้ว<u>เห็นชอบ</u> ส่งเรื่องให้เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ต่อไป 	<ul style="list-style-type: none"> เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผู้เกี่ยวข้องตามสั่งการของผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน 	ไม่เกิน ๒	
๗	แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการพิจารณาข้อสรุป และการยุติข้อร้องเรียนดังกล่าว 	<ul style="list-style-type: none"> เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน 	ไม่เกิน ๕	*นับจากวันที่ผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือนเห็นชอบตามสรุปผลยุติเรื่องร้องเรียน
๘	รวบรวมเรื่องเข้าฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนของสถาบันการบินพลเรือน	<ul style="list-style-type: none"> เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการพิจารณา ข้อสรุป และการยุติข้อร้องเรียนดังกล่าวเข้าระบบการรับเรื่องร้องเรียนของสถาบันการบินพลเรือน 	<ul style="list-style-type: none"> เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน 	ไม่เกิน ๑	

ภาคผนวก

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

สถาบันการบินพลเรือน โทรศัพท์ ๐ ๒๗๒๗ ๕๗๔๑ - ๔

วันที่รับ..... เลขที่ลงรับหนังสือของหน่วยงาน.....

ผู้รับเรื่อง..... หน่วยงานที่รับเรื่อง

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล..... หมายเลขบัตรประชาชน

หมายเลขโทรศัพท์..... E-mail.....

ที่อยู่.....

มีความประสงค์ขอให้สถาบันการบินพลเรือน ปกปิดชื่อ ไม่ปกปิดชื่อ

- ช่องทางร้องเรียน
- จดหมาย/ส่วนราชการ
 - Internet , E-mail Address , Line ID
 - สื่อสิ่งพิมพ์ , โทรศัพท์ , เดินทางมาด้วยตนเอง
 - ช่องทางอื่นๆ , กล้องรับความคิดเห็น
 - สายตรงผู้บริหารสูงสุด

เรื่อง

รายละเอียด (โดยย่อ)

.....

.....

เอกสารแนบ (ถ้ามี) จำนวน ฉบับ

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

หมายเหตุ ต้นฉบับแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนส่งให้เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
พร้อมเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ