



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องเรียนของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ในการนี้จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการดำเนินงานรับเรื่องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องเรียนตลอดจนผู้สนใจ ต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. บทนำ	1
2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	2
3. ขอบเขต	2
4. คำจำกัดความ	3
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
6. หลักเกณฑ์และช่องทางการร้องเรียน	4
7. Work Flow กระบวนการ	5
8. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	6
9. ภาคผนวก แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน สพพ.	7

1. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 37 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา 38 ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา 39 ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา 41 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา 42 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ข้อ 18 ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ 23 ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ 24 กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ 25 ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตาม

สถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพดังนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือนี้ คือ

1. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
4. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

3. ขอบเขต

- 3.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียนรวมถึงความประสงค์ของผู้ร้องเรียน
- 3.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียน เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ร้องเรียน
- 3.3 แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน ดังนี้ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
- 3.4 ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ร้องเรียน
- 3.5 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ร้องเรียน กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จะให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียนในเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และพิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

4. คำจำกัดความ

4.1 “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคคลที่ติดต่อร้องเรียน สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)

4.2 “ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง หรือ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นต้น

4.3 “เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่ให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้ต้องการร้องเรียน

4.4 “การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน

5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

5.1 ประธานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน พิจารณา ให้ความเห็นชอบในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน รวมทั้งกำกับดูแลและสนับสนุนการดำเนินงาน

5.2 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องจากผู้ร้องเรียนและกลั่นกรองงานเพื่อนำเสนอประธานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน เห็นชอบต่อไป

5.3 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่สอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้นและให้คำปรึกษารวมถึงการให้คำแนะนำกับผู้ร้องเรียน

6.หลักเกณฑ์และช่องทางการร้องเรียน

6.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของ สพพ. ในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) พบกระทำการทุจริตประพฤติมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่
(2) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

- (3) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรแก่เหตุ
(4) เรื่องที่เกี่ยวกับ พรบ. อำนาจความสะอาดฯ พ.ศ. 2558

6.2 ช่องทางการร้องเรียน เบอร์โทรศัพท์ รับเรื่องร้องเรียน

หมายเลขโทรศัพท์ 02-6177676

หมายเลขโทรสาร 02-6177683

6.3 จดหมายถึงผู้อำนวยการสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.) สามารถส่งได้ 2 ช่องทาง คือ

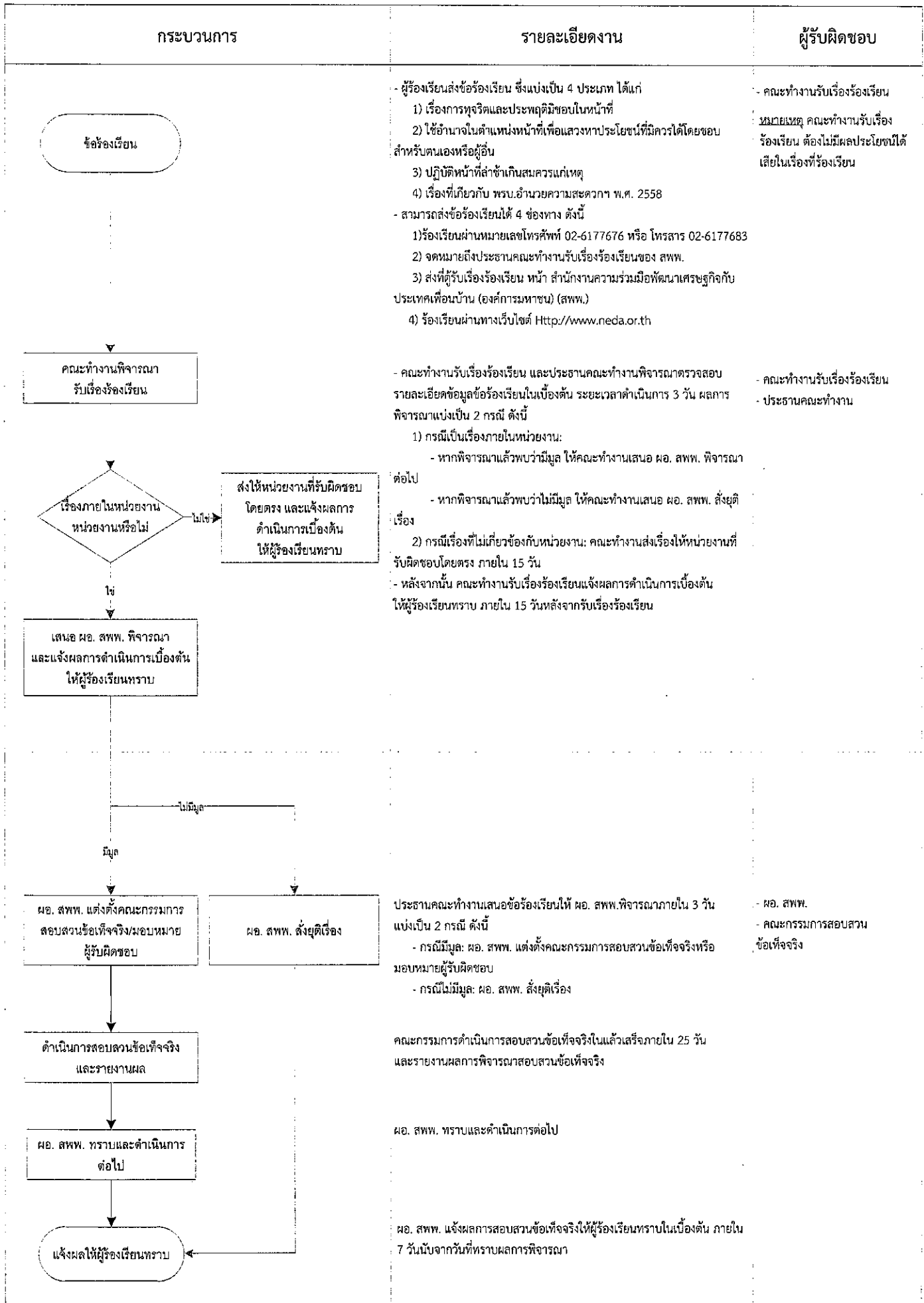
ส่งไปรษณีย์ ตามที่อยู่ “เรียนผู้อำนวยการ สปพ. อาคารชั้นทาวเวอร์ส เอ ชั้น 14 เลขที่ 123 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

ส่งที่ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ (ตู้ใส) หน้าสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สปพ.)

6.4 ติดต่อด้วยตนเองได้ที่ สปพ. (ในเวลาราชการ วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น.)

6.5 ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.neda.or.th/home/index.php>

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



8. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(1) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าว ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(2) ให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังประธานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย

- ในกรณีเป็นเรื่องภายในหน่วยงาน หากพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีมูลความผิด ให้คณะทำงานฯ เสนอ ผู้อำนวยการ สพพ. พิจารณาต่อไป หากพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีมูลความผิด ให้คณะทำงานฯ เสนอ ผู้อำนวยการ สพพ. สั่งยุติเรื่อง และให้แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

- ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาหรือไม่เกี่ยวข้อง ให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง และให้ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และให้แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(3) ผู้อำนวยการ สพพ. พิจารณาสั่งการ ภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน

ให้ผู้อำนวยการ สพพ. แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ภายใน 3 วัน ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 25 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่ผู้อำนวยการ สพพ. พิจารณาแล้วเห็นว่าไม่มีมูลจะสั่งยุติเรื่อง โดยไม่ต้องคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงก็ได้

ในกรณีที่คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้อำนวยการ สพพ. หรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(4) เมื่อได้ดำเนินการตาม (3) วรรคหนึ่ง และวรรคสอง แล้วเสร็จ ให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ

(5) เมื่อคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ผู้อำนวยการ สพพ. ทราบ ให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน โดยผู้อำนวยการแจ้งผลการสอบสวนข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับจากวันที่ทราบผลการพิจารณาก่อนดำเนินการต่อไป

9. ภาคผนวก

เอกสารประกอบการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ สพพ.

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน

สปพ.

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล / องค์กร).....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

.....

.....

*** 1 ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

2 ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจาก สปพ. เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมเชย ระบายการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น

3 การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน ตามประมวลกฎหมายอาญา

4 ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อ สปพ.เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ