

บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด



คู่มือการปฏิบัติ
เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

จัดทำเมื่อวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔

๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงาน ของพนักงานหรือหน่วยงาน ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงาน เช่น การให้หรือการรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงาน ดำเนินการร้องเรียนได้ เช่น ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยงาน เช่น ประชาชนในชุมชน
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/หนังสือ/จดหมาย/Facebook/LINE
หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนทุจริต	หมายถึง แผนกธุรการ กองบริหารทรัพยากร บริษัท อยู่กรุงเทพ จำกัด
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ข้อร้องเรียน	หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่สามารถนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายอันเนื่องมาจากพนักงานบริษัท อยู่กรุงเทพ จำกัด ดังนี้

- ๒.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่
- ๒.๒ กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่
- ๒.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องถือปฏิบัติ
- ๒.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๒.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓. วิธีการยื่นคำร้องเรียน

๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล หรือ ระบุผู้รับบริการและหน่วยงานต้นสังกัด กรณีผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใช้บริการหรือลูกค้า เพื่อให้สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์และรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของ บอท. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
- ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง และป้องกันการสร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น

๓.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของพนักงานหรือหน่วยงานภายใน

๓.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ คำร้องเรียน ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๔.๒ คำร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้แจงเบาะแส ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๕. ช่องทางการร้องเรียน

๕.๑ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ บอท. โดยผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ๑) ติดต่อด้วยตนเอง ณ อาคารที่ทำการ บริษัท อู๋กรุงเทพ จำกัด เลขที่ ๑๗๔/๑ ถ.เจริญกรุง แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ
- ๒) ส่งเป็นหนังสือ/จดหมาย มาที่บริษัท อู๋กรุงเทพ จำกัด เลขที่ ๑๗๔/๑ ถ.เจริญกรุง แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ ๑๐๑๒๐
- ๓) E-mail : admin@bangkokdock.co.th
- ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียน บริเวณ เครื่องสแกนนิ้ว ชั้น ๑ อาคารสำนักงาน บริษัท อู๋กรุงเทพ จำกัด เลขที่ ๑๗๔/๑ ถ.เจริญกรุง แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ ๑๐๑๒๐
- ๕) โทรศัพท์ ๐ ๒๓๐๗ ๘๕๗๖ กด ๐ โทรสาร ๐ ๒๒๑๑ ๓๐๔๐
- ๖) เว็บไซต์ <http://www.bangkokdock.co.th> → ติดต่อเรา → รับเรื่องร้องเรียน
- ๗) Facebook : บริษัท อู๋กรุงเทพ จำกัด รัฐวิสาหกิจในความควบคุมของกองทัพเรือ
- ๘) ID LINE : @191yftcx

๕.๒ ในการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางต่างๆ พนักงานผู้หน้าที่รับเรื่องจะดำเนินการ ดังนี้

๑) ติดต่อด้วยตนเอง

- สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน บันทึกลงในแบบฟอร์มให้ครบถ้วนตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในวิธีการยื่นคำร้องเรียน พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
 - หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
 - ในกรณีผู้มาติดต่อมาร้องเรียนแทน ต้องแนบหนังสือมอบอำนาจให้กระทำการแทน
- รายงานสรุปประเด็นการร้องเรียน เพื่อนำเสนอผู้บริหารต่อไป

๒) หนังสือ/จดหมาย/ E-mail/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

- อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- รายงานสรุปประเด็นการร้องเรียน เพื่อนำเสนอผู้บริหารต่อไป

๔) โทรศัพท์

- สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- สอบถามเรื่องร้องเรียนและปัญหาที่เกิดขึ้น โดยผู้ร้องเรียนต้องให้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องเรียนมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ และบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม
- รายงานสรุปประเด็นการร้องเรียน เพื่อนำเสนอผู้บริหารต่อไป

๕) เว็บไซต์

- แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน และนำส่งข้อมูลดังกล่าวให้แผนกธุรการ เพื่อให้ดำเนินการรายงานสรุปประเด็นการร้องเรียน เพื่อนำเสนอผู้บริหารต่อไป

๖. ประเภทเรื่องร้องเรียน

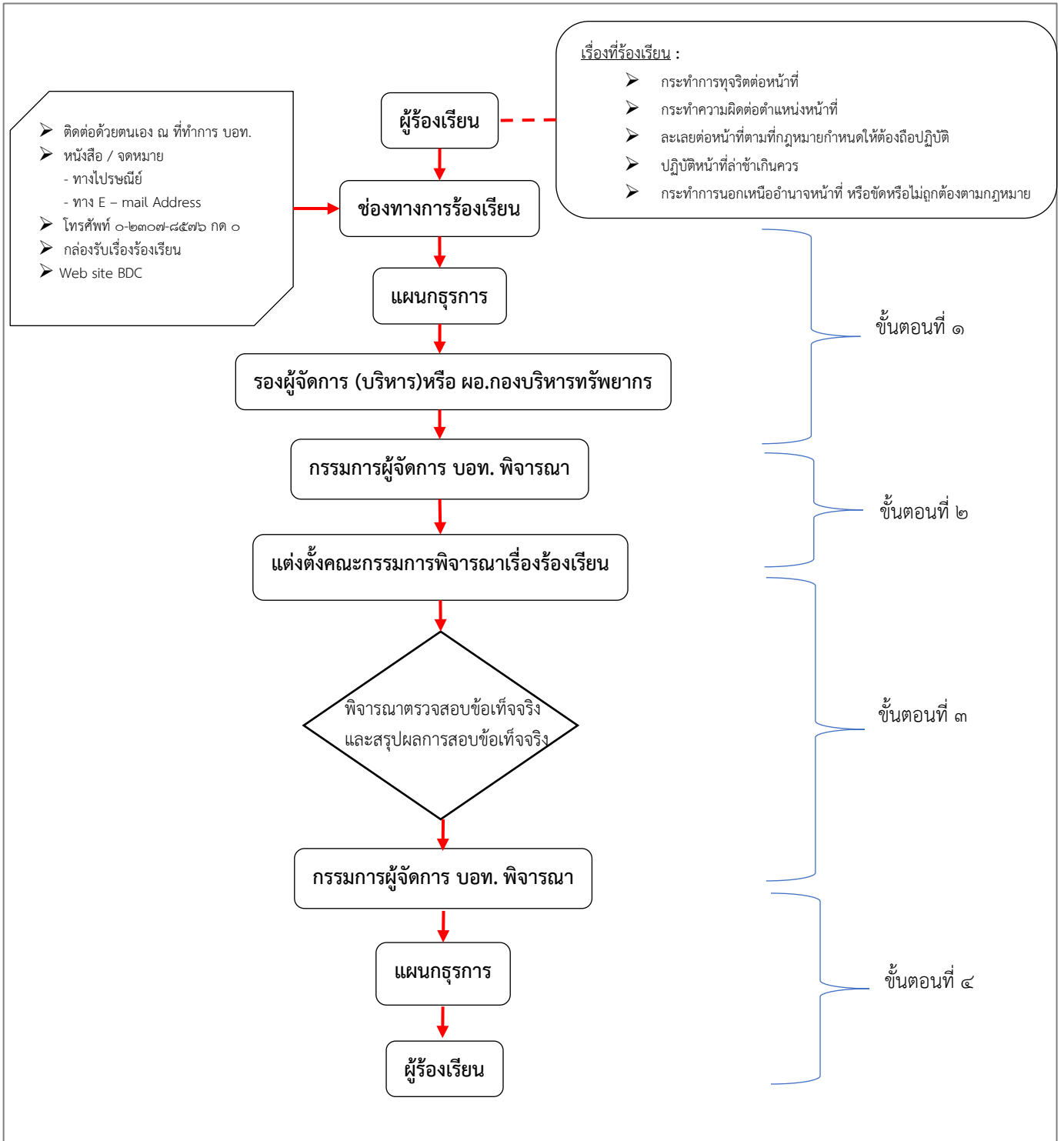
แบ่งเป็น ๓ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของ บอท. ได้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บอท. ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ และด้านวินัยร้ายแรง ตัวอย่างเช่น การทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่าง ๆ ร้องเรียน การบริหารงานบุคคล การกระทำที่ไม่ได้มาตรฐานวิชาชีพ การกระทำที่เสี่ยงต่อความปลอดภัย เป็นต้น

๒. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง เกี่ยวกับความไม่โปร่งใสหรือผิดระเบียบในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ บอท.

๓. ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการเกี่ยวเนื่อง (Related Services) [คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ]

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ลำดับ ขั้นตอน	กระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	หมายเหตุ
	- เรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> ● เรื่องที่ร้องเรียน : <ul style="list-style-type: none"> ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องถือปฏิบัติ ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย <ul style="list-style-type: none"> ○ โดยมีการร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ 	-	-	-
๑	รับเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> ● หัวหน้าแผนกธุรการรับเรื่องร้องเรียนของแต่ละช่องทาง รายงานต่อผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากร และรองผู้จัดการ (บริหาร) เพื่อทราบ และนำเสนอ กรรมการผู้จัดการ บอท. เพื่อพิจารณาต่อไป ● ช่องทางการร้องเรียน <ul style="list-style-type: none"> ๑) ติดต่อด้วยตนเอง <ul style="list-style-type: none"> ○ สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน บันทึกลงในแบบฟอร์มให้ครบถ้วนตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในวิธีการยื่นคำร้องเรียน พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ○ หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง ○ ในกรณีผู้มาติดต่อมาร้องเรียนแทน ต้องแนบหนังสือมอบอำนาจให้กระทำการแทน ○ รายงานสรุปประเด็นการร้องเรียน เพื่อนำเสนอผู้บริหารต่อไป ๒) หนังสือ/จดหมาย/ E-mail/กล่องรับเรื่องร้องเรียน <ul style="list-style-type: none"> ○ อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด ○ รายงานสรุปประเด็นการร้องเรียน เพื่อนำเสนอผู้บริหารต่อไป ๔) โทรศัพท์ <ul style="list-style-type: none"> ○ สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ○ สอบถามเรื่องร้องเรียนและปัญหาที่เกิดขึ้น โดยผู้ร้องเรียนต้องให้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องเรียนมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ และบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ○ รายงานสรุปประเด็นการร้องเรียน เพื่อนำเสนอผู้บริหารต่อไป ๕) เว็บไซต์ /Facebook/LINE <ul style="list-style-type: none"> ○ แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน และนำส่งข้อมูลดังกล่าวให้แผนกธุรการ เพื่อให้ดำเนินการรายงานสรุปประเด็นการร้องเรียน เพื่อนำเสนอผู้บริหารต่อไป 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ หัวหน้าแผนกธุรการ *ในกรณีรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทาง Web site BDC หรือ Facebook ให้หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลให้หัวหน้าแผนกธุรการ ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป 	ภายใน ๑ - ๒ วัน ทำการ	

ลำดับ ขั้นตอน	กระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	หมายเหตุ
๒	พิจารณา	<ul style="list-style-type: none"> กรรมการผู้จัดการ บอท. พิจารณาเรื่องร้องเรียน และมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อตรวจสอบ กลั่นกรองและคัดแยกตามประเภทและลักษณะของข้อร้องเรียน 	➤ กรรมการผู้จัดการ บอท.	ภายใน ๑ - ๒ วัน ทำการ	
๓	พิจารณา ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และ สรุปผลการสอบ ข้อเท็จจริง	<ul style="list-style-type: none"> คกก. เพื่อตรวจสอบ กลั่นกรองและคัดแยกตามประเภทและลักษณะของข้อร้องเรียน <ul style="list-style-type: none"> ○ กรณีพบมูลข้อเท็จจริง คกก. จะดำเนินการพิจารณาสอบข้อเท็จจริงต่อไป ○ กรณีไม่พบมูลข้อเท็จจริง คกก. จะแจ้งยุติการสอบข้อเท็จจริง คกก. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน ของข้อมูลและสรุปผลการดำเนินการเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน เสนอต่อกรรมการผู้จัดการ บอท. ต่อไป 	➤ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๓๐ วัน (ไม่เกิน ๓๐ วัน)	
๔	การแจ้งผลการ จัดการเรื่อง ร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> แผนกธุรการ ดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว 	➤ แผนกธุรการ	ภายใน ๑ - ๒ วัน ทำการ	
๕	การรวบรวม การจัดเก็บข้อมูล และสรุปสถิติการ รับเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> แผนกธุรการ ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ผลการพิจารณาเพื่อจัดเก็บเป็นสถิติในการรับเรื่องร้องเรียนของ บอท. เป็นรายเดือน 	➤ แผนกธุรการ	ภายใน ๑ - ๒ วัน ทำการ	

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนทุจริตจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนทุจริตที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลานำเสนอ ข้อร้องเรียน
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ อาคารที่ทำการ บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
๒. ร้องเรียน หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๒๓๐๗ ๘๕๗๖ กด ๐ โทรสาร ๐ ๒๒๑๑ ๓๐๔๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
๔. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
๕. ร้องเรียนทาง E-mail: admin@bangkokdock.co.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
๖. ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

