

คู่มือสำหรับประชาชน	
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน)
ชื่องานให้บริการ	การให้บริการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณา		
หลักเกณฑ์การพิจารณาจากผู้อำนวยการสถาบัน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีขั้นตอน ระยะเวลา ดังนี้		
ขั้นตอน	ระยะเวลา	เอกสารประกอบ
๑.ผู้ร้องเรียน แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน	๑ วัน	หลักฐานประกอบการแจ้งเรื่องร้องเรียน
๒.งานบุคคล สทร. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	๓๐ นาที	ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว
๓.เมื่อรับเรื่องแล้วจะตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน - กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่งานบุคคลจะดำเนินการประสานกับผู้ร้องเรียน เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณีพิจารณาเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่งานบุคคลจะรีบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเองและแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนให้ทราบ ผลการดำเนินการเบื้องต้นดังกล่าว	๓ วัน	ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว
๔.งานบุคคล สทร. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน (ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑) แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อผู้อำนวยการ สทร. และรัฐมนตรีเจ้าสังกัด เพื่อรับทราบทันที	๗ วัน	ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว
๕.งานบุคคล สทร. ทำบันทึกแจ้ง ผู้อำนวยการ สทร. กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีหลักฐานสามารถสรุปได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ต้องมีการพิจารณาดำเนินการทางวินัยหรืออาญา โดยงานกฎหมาย สทร. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จใน ๓๐ วัน (ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑) และรายงานความคืบหน้าให้ผู้อำนวยการ สทร. และรัฐมนตรี เจ้าสังกัดเพื่อทราบ เป็นระยะตามความเหมาะสม	๓๐ วัน	บันทึกรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๖.งานบุคคล สทร. จัดสรุปผล การร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการ สทร. เพื่อทราบ	๓ วัน	รายงานสรุปผลการร้องเรียน
๗.งานบุคคล สทร. แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ	๓ วัน	หนังสือแจ้งผลการร้องเรียน
ระยะเวลาประมาณการรวมทั้งหมดในการพิจารณา	๔๗ วัน ๓๐ นาที	

ช่องทางการให้บริการ	
สถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน /แนะนำบริการ
๑)	ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) ที่อยู่ อาคารศูนย์บริหารทางพิเศษ กทพ. เลขที่ ๑๑๑ ชั้น ๑๐ ถนนริมคลองบางกะปิ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๑๐
๒)	กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
๓)	กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๔๘ ๒๘๘๘ หมายเหตุ เมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการร้องเรียนแล้ว ขอให้ผู้ร้องเรียนส่ง เอกสารหลักฐานมาให้ทางไปรษณีย์
๔)	ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.rtrda.or.th
๕)	ร้องเรียนทางไปรษณีย์ถึง งานบุคคล สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) ที่อยู่ อาคารศูนย์บริหารทางพิเศษ กทพ. เลขที่ ๑๑๑ ชั้น ๑๐ ถนนริมคลองบางกะปิ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๑๐
๖)	ร้องเรียนผ่านทางอีเมล rtrdahr@rtrda.or.th

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒