



ประกาศสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตามที่สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ ได้จัดทำ "คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน" สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ สำหรับเป็นแนวปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร้องเรียนและเพื่อให้มีการปฏิบัติและการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ จึงนำขั้นตอน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน มากำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ข้อ 1. ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน"

ข้อ 2. บทนิยามในประกาศนี้

"สำนักงาน" หมายถึง สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้

"หน่วยงานภายใน" หมายถึง หน่วยงานของสำนักงานที่คณะกรรมการบริหาร มีมติให้จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการกิจอย่างใดอย่างหนึ่งที่อยู่ในวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานไม่ว่าจะเรียกชื่อว่าสำนักงาน สถาบัน ศูนย์ ฝ่าย หรือชื่ออื่นใด

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานตามมาตรา 30 แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ พ.ศ. 2547 และแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนดไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน หรือหน่วยงานภายในของสำนักงาน

ข้อ 3. ช่องทางการร้องเรียน

3.1 ช่องทางโทรศัพท์

- 1) ส่วนงานกลาง สบร. โทร. 0-2105-6500 ต่อ 450
- 2) สถาบันพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (สพร.) โทร. 0-2225-2777
- 3) สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอร.) โทร. 0-2264-5963 ต่อ 121

3.2 ช่องทางจุดบริการประชาชน :

- 1) ส่วนงานกลาง สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้
69/18-19 อาคารชุดมิว บิล딩 (วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล)
ชั้น 18 - 19 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน เขตพญาไท
กรุงเทพมหานคร 10400
- 2) สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.)
4 ถนนสนามไชย แขวงพระบรมมหาราชวัง
เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200
โทรศัพท์ 02 225 2777 โทรสาร 02 225 2775
- 3) สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอร.)
อาคาร ดี ออฟฟิศแอส แอท เซ็นทรัลเวิลด์
ชั้น 17 999/9 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน
เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
โทรศัพท์ 02 264 5963-5 โทรสาร 02 264 5966

3.3 ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : E-Mail : express@okmd.or.th

3.4 ช่องทางไปรษณีย์ : สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)
69/18-19 อาคารชุดมิว บิล딩 (วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล)
ชั้น 18 - 19 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน เขตพญาไท
กรุงเทพมหานคร 10400

ข้อ 4. หลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 ขั้นตอน และวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

- (1) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

ตามระบบสารบรรณ

(2) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบรรยายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคล หรือ องค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

4.2 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการ หลังได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ

4.3 การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชน และส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลภายใน 3 วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ 5 วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

4.4 การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการ สปร. เพื่อทราบ

4.5 ระบบติดตามและประเมินผล

(1) หน่วยงานภายใน ได้แก่ สถาบันพิพิธภัณฑการเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) และสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอร.) รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน มายังฝ่ายกฎหมายภายในเดือนเมษายน เดือนสิงหาคม และเดือนธันวาคมของทุกปี

(2) ฝ่ายกฎหมาย ติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการ สปร. เป็นประจำทุกๆ สัปดาห์ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ และหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกัน หรือนำเรียนผู้บริหารในการประชุมต่อไป

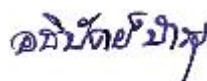
ข้อ 5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

5.1 ผู้อำนวยการสำนักงาน สปร. หรือรองผู้อำนวยการ สปร. และผู้อำนวยการหน่วยงานภายใน : อนุมัติ ติดตามผลการดำเนินงาน

5.2 ผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรบุคคล / หัวหน้าฝ่ายกฎหมาย / หัวหน้าฝ่ายอำนาจการ (ส่วนงานกลาง และหน่วยงานภายใน) : ตรวจสอบพิจารณาคำร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงาน

5.3 เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใน (งานบริการ) / เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนาจการ : ดำเนินการรับเรื่อง แก้ไขปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ประกาศ ณ วันที่ 24 เมษายน 2561



(นายอิตต์ย์ บำรุง)

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์

ความรู้

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

วันที่ เวลา
ผู้รับเรื่อง หน่วยงาน

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ - นามสกุล
ที่อยู่ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ซอย ถนน
ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต
จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

ข้อมูลสถานที่ผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล)
หน่วยงาน สถานที่ตั้ง เลขที่ หมู่ที่ ซอย
ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต
จังหวัด รหัสไปรษณีย์

รายละเอียดการร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คำตอบเบื้องต้น

.....

.....

.....

.....

ขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน

