



ประกาศสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)  
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตามที่ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ ได้ปรับปรุง "คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน" ดังนั้น จึงเป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้สอดคล้องกับองค์กร รวมถึงระยะเวลาการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเป็นธรรมกับผู้ร้องเรียนทุกฝ่าย สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ข้อ 1. ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน"

ข้อ 2. ให้ยกเลิก "ประกาศสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ฉบับลงวันที่ 24 เมษายน 2561"

ข้อ 3. บทนิยามในประกาศนี้

"สำนักงาน" หมายถึง สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้

"หน่วยงานภายใน" หมายถึง หน่วยงานของสำนักงานที่คณะกรรมการบริหาร มีมติให้จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินภารกิจอย่างใดอย่างหนึ่งที่อยู่ในวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานไม่ว่าจะเรียกชื่อว่าสำนักงาน สถาบัน ศูนย์ ฝ่าย หรือชื่ออื่นใด

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานตามมาตรา 30 แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ พ.ศ. 2547

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย ความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน หรือหน่วยงานภายในของสำนักงาน

ข้อ 4. ช่องทางการร้องเรียน

4.1 ช่องทางโทรศัพท์

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

4.2 ช่องทางจุดบริการประชาชน :

- 1) ส่วนงานกลาง สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้  
69/18-19 อาคารชุดมิว บิล딩 (วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล)  
ชั้น 18 - 19 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน เขตพญาไท  
กรุงเทพมหานคร 10400

2) สถาบันพิพิธภัณฑการเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.)

4 ถนนสนามไชย แขวงพระบรมมหาราชวัง

เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

โทรศัพท์ 02 225 2777 โทรสาร 02 225 2775

3) สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอร.)

อาคาร ดี ออฟฟิศเศส แอท เซ็นทรัลเวิลด์

ชั้น 17 999/9 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน

เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

โทรศัพท์ 02 264 5963-5 โทรสาร 02 264 5966

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

4.4 ช่องทางไปรษณีย์ :

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

69/18-19 อาคารชุดมิว บิลดิ้ง (วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล)

ชั้น 18 – 19 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน เขตพญาไท

กรุงเทพมหานคร 10400

ข้อ 5. หลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 ขั้นตอน และวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

(1) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบ

สารบรรณ

(2) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่

หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กร และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

5.2 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความ น่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงานบริหารและพัฒนา องค์ความรู้ และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ให้มี หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการหลังได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ

5.3 การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็น ลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิด ปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วัน ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

(1) กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและ ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน

(2) กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบ ข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนกรณีร้ายแรง และกรณีซับซ้อน ที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 15 วัน ให้รายงานผู้ร้องเรียนและผู้บังคับบัญชาทราบทุกๆ 15 วัน

5.4 การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการ สปร. เพื่อทราบ

5.5 ระบบติดตามและประเมินผล

(1) หน่วยงานภายใน ได้แก่ สถาบันพิพิธภัณฑการเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) และสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอร.) รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน มายังฝ่ายกฎหมาย ดังนี้

(1.1) รายงานรอบหกเดือนแรก ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม จนถึงวันที่ 31 มีนาคมของทุกปี โดยให้จัดส่งรายงานผลการดำเนินการพร้อมรายงานปัญหาอุปสรรค(ถ้ามี) มายังฝ่ายกฎหมาย ภายในวันที่ 10 เมษายนของทุกปี

(1.2) รายงานรอบหกเดือนหลัง ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน จนถึงวันที่ 30 กันยายนของทุกปี โดยให้จัดส่งรายงานผลการดำเนินการพร้อมรายงานปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) มายังฝ่ายกฎหมาย ภายในวันที่ 10 ตุลาคมของทุกปี

(2) ฝ่ายกฎหมายติดตามและประเมินผลสรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการ สปร. เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ และหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารในการประชุมต่อไป

ข้อ 6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

6.1 ผู้อำนวยการสำนักงาน สปร. หรือรองผู้อำนวยการ สปร. และผู้อำนวยการหน่วยงานภายใน : อนุมัติ ติดตามผลการดำเนินงาน

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

6.3 เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใน (งานบริการ) / เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนาจการ : ดำเนินการรับเรื่อง แก้ไขปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ประกาศ ณ วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2562



(นายอริปต์ย์ บำรุง)

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้

07 ก.พ. 62 เวลา 17:28:12 Non-PKI Server Sign

Signature Code : RgA5A-EIAMg-AyAEI-ARAA5