

คู่มือการปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียน”

okmd

กระทรวงมหาดไทย

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

การปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียน” สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) : สปร.

1. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (สปร.) ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

2. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายใน และส่วนงานกลางของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (สปร.) เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตาม ประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย ความเดือดร้อน อันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ หรือหน่วยงานภายในของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ ได้แก่ สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) สถาบันอุทยานการเรียนรู้ (สอร.) เรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) เรื่องร้องเรียนทั่วไป 2) เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

4. การให้บริการ :

4.1 ระยะเวลาการให้บริการ : วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 9.00 – 17.00 น.

4.2 ช่องทางการให้บริการ

4.2.1 ช่องทางโทรศัพท์ :

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

4.2.2 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) สถาบันอุทยานการเรียนรู้ (สอร.)

อาคาร ดี ออฟฟิศเสส แอท เซ็นทรัลเวิลด์

ชั้น 17 999/9 ถนนพระราม 1

แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

โทรศัพท์ 02 264 5963-5 โทรสาร 02 264 5966

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

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

5. ระยะเวลาดำเนินการ

5.1 เรื่องร้องเรียนทั่วไป : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน

5.2 เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง : ตรวจสอบข้อร้องเรียนและแจ้งผลภายใน 15 วัน

ยกเว้น : การร้องเรียนที่เป็นกรณีร้ายแรง และกรณีซับซ้อน

ทั้งนี้ หากการร้องเรียนตามข้อ 5.1 และข้อ 5.2 ต้องมีการดำเนินการทางวินัยหรือสอบข้อเท็จจริง
ความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ สำนักงานจะดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ
ที่กำหนดต่อไป

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มตามที่กำหนด

5.3 สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือการแจ้งผล
การพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

6.1 ผู้อำนวยการ สพร. หรือผู้อำนวยการหน่วยงานภายใน : อนุมัติ ติดตามผลการดำเนินงาน

6.2 ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการ / ผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติงาน (หน่วยงานภายใน) :
ตรวจสอบ พิจารณาคำร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงาน

6.3 เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใน (งานบริการ) / เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ ดำเนินการรับเรื่อง แก้ไข
ปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

7.1.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

7.1.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบถามรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กร และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายใน หรือส่วนงานกลางจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วัน สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0 2105 6500 ต่อ 450 และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

7.2 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดให้หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการหลังได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ

7.3 การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วัน **ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี** ได้แก่

- (1) **กรณีร้ายแรง** ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ สปร.
- (2) **กรณีซับซ้อน** เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนกรณีร้ายแรง และกรณีซับซ้อน ที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ให้รายงานให้ผู้ร้องเรียนและผู้บังคับบัญชาทราบทุกๆ 15 วัน

7.4 การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการ สปร. เพื่อทราบ

7.5 การรวบรวมข้อมูล

งานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้อำนวยการและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำ ทุกๆ หกเดือน

7.6 ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน : งานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8. มาตรฐานงาน

8.1 การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วัน สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

9. ระบบติดตามและประเมินผล

9.1 หน่วยงานภายใน ได้แก่ สถาบันพิพิธภัณฑการเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) และสถาบันอุทยานการเรียนรู้ (สอร.) รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานมายังงานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ ดังนี้

- (1) รายงานรอบหกเดือนแรก : ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม จนถึงวันที่ 31 มีนาคมของทุกปี โดยให้จัดส่งรายงานผลการดำเนินการพร้อมรายงานปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) มายังงานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ ภายในวันที่ 10 เมษายนของทุกปี
- (2) รายงานรอบหกเดือนหลัง : ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน จนถึงวันที่ 30 กันยายนของทุกปี โดยให้จัดส่งรายงานผลการดำเนินการพร้อมรายงานปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) มายังงานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ ภายในวันที่ 10 ตุลาคมของทุกปี

9.2 งานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ ติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการ สปร. เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ และหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารในการประชุมต่อไป

10. เอกสาร ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

- 10.1 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539
- 10.2 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
- 10.3 พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539
- 10.4 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- 10.5 ข้อบังคับคณะกรรมการบริหารสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2556

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

.....

.....

.....

.....

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียน”

