



คู่มือการปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียน”

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) : สปร.

ปรับปรุงตั้งแต่วันที่ 8 ธันวาคม 2560



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 ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ หรือหน่วยงานภายในของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ ได้แก่ สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอร.) ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (ศสب.)

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) สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอร.) โทร. 0-2264-5963 ต่อ 121
- 4) ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (ศสบ.) โทร. 0-2105-7441

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) สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (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) ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (ศสب.)

อาคารไปรษณีย์กลาง 1169 ถนนเจริญกรุง

แขวงบางรัก เขตบางรัก

กรุงเทพมหานคร 10501

โทรศัพท์ 02 105 7441 โทรสาร 02 105 7450

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 : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน

ทั้งนี้ หากการร้องเรียนตามข้อ 5.1 และข้อ 5.2 มีกรณีเกี่ยวข้องกับทางวินัย หรือเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดแล้วแต่กรณี

5.3 เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มตามที่กำหนด

5.4 สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

6.1 ผู้อำนวยการ สปร. หรือผู้อำนวยการหน่วยงานภายใน : อนุมัติ ติดตามผลการดำเนินงาน

6.2 ผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรบุคคล / หัวหน้าฝ่ายกฎหมาย / หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ (ส่วนงานกลาง และหน่วยงานภายใน) : ตรวจสอบ พิจารณาคำร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงาน

6.3 เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใน (งานบริการ) / เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ : ดำเนินการรับเรื่อง แก้ไขปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

7.1.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

7.1.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือ องค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายใน หรือส่วนงานกลางจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0 2105 6500 และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

7.2 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำการหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการ หลังได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ

7.3 การตรวจสอบข้อเท็จจริง

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

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ สบร. ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ 5 วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ

7.4 การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการ สบร. เพื่อทราบ

7.5 การรวบรวมข้อมูล

ฝ่ายกฎหมาย จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการ ข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้อำนวยการและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกๆ สามเดือน

7.6 ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน : ฝ่ายอำนวยการ / ฝ่ายกฎหมาย / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8. มาตรฐานงาน

8.1 การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

9. ระบบติดตามและประเมินผล

9.1 หน่วยงานภายใน ได้แก่ สถาบันพิพิธภัณฑสถานการเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอร.) และศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (ศสบ.) รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน มายังฝ่ายกฎหมายภายใน วันที่ 30 ของเดือนเมษายน วันที่ 30 ของเดือนสิงหาคม และวันที่ 30 ของเดือนธันวาคม

9.2 ฝ่ายกฎหมาย ติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการ สพร. เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ และหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารในการประชุมต่อไป

หมายเหตุ : ปรับปรุงแก้ไขและมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2560 เป็นต้นไป

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 ข้อบังคับคณะกรรมการบริหารสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล 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

.....

.....

.....

.....

ขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน

