

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน



สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความเป็นมา

สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สดร. กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นหน่วยงานของรัฐ มีพันธกิจให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านดาราศาสตร์ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรของสถาบันปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอนและกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้เริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ เป็นต้นมา และมีการขยายขอบเขตและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามลำดับ ทำให้รัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยเมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๙ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙-๒๕๖๐ ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช เสนอ

ปัจจุบัน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้กำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งถือเป็นการยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก”

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
๓. เพื่อดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ขอบเขต

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้กำหนดความหมาย ขั้นตอนการร้องเรียนและการประเมินผล เพื่อให้ผู้ที่ร้องเรียนได้เข้าใจและปฏิบัติตาม

คำนิยาม

สถาบัน หมายความว่า สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผู้อำนวยการ หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบัน

/ผู้ปฏิบัติงาน...

ผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน หมายความว่า บุคคลสามประเภทดังต่อไปนี้

(๑) เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้าง ได้แก่ ผู้ซึ่งปฏิบัติงานโดยได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างงบประมาณของสถาบัน

(๒) ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้ซึ่งสถาบันจ้างให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญโดยมีสัญญาจ้าง

(๓) เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมาปฏิบัติงานของสถาบันเป็นการชั่วคราวตามมาตรา ๓๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายความว่า การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสถาบัน ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ผู้รับบริการ หมายความว่า หน่วยงานอื่นของรัฐ สถาบันการศึกษา และภาคเอกชน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หมายความว่า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่างๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังสถาบันผ่านช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของสถาบัน

ช่องทางการติดต่อ หมายความว่า การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางโดยผ่านช่องทางดังนี้

- ๑.๑ การติดต่อด้วยตนเองที่สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
- ๑.๒ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๓๑๒ ๑๒๖๘ ถึง ๙
- ๑.๓ หนังสือ/จดหมาย ส่งมาที่ สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) อุทยานดาราศาสตร์สิรินธร เลขที่ ๒๖๐ หมู่ ๔ ตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐ โทรสารหมายเลข ๐ ๕๓๑๒ ๑๒๕๐
- ๑.๔ ทาง เว็บไซต์ของสถาบัน : www.narit.or.th เมนู “รับเรื่องร้องเรียน”
- ๑.๕ เรื่องแจ้งผ่าน สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หรือศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ หรือ ๑๓๓๐

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๒ ระยะเวลาดำเนินการ

เจ้าหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแต่งตั้ง ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามเรื่องร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังสถาบันจากช่องทางต่างๆ โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการดังนี้

/ลำดับที่...

ลำดับที่	ช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาการพิจารณา
๑	ติดต่อด้วยตนเอง	ภายใน ๑ วัน และส่งเรื่องต่อให้ผู้มีอำนาจสั่งการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ หรือแล้วแต่กรณี
๒	โทรศัพท์	ภายใน ๑ วัน และส่งเรื่องต่อให้ผู้มีอำนาจสั่งการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ หรือแล้วแต่กรณี
๓	หนังสือหรือโทรสาร	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือหรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ หรือแล้วแต่กรณี
๔	เว็บไซต์สถาบัน	ภายใน ๑ วัน นับแต่รับทราบข้อมูล	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ หรือแล้วแต่กรณี
๕	ร้องเรียนผ่านกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือหรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ หรือแล้วแต่กรณี

ขั้นตอนที่ ๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- ๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือ ทางเว็บไซต์สถาบัน เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของสถาบันต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนสถาบัน การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของสถาบันบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้สถาบันดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง
- ๒) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องเป็นหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานอำนวยการลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๔ การจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว ให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

- ๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
- ๒) แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์/ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติ ภายใน ๑๕ วันหลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน

/๑๕ วัน ให้แจ้ง...

๑๕ วัน ให้แจ้งผู้ร้องเรียนเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว
เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง กรณีเร่งด่วน ภายใน ๗ วันทำ
การ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วัน ให้แจ้ง
ผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าสถาบันได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง
แล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

การติดตาม ประเมินผล และการรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการ
แก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีละ ๒ ครั้ง
และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสถาบัน ปีละ ๒ ครั้ง

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องร้องเรียนสถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. เวลา.....

ช่องทางการร้องเรียน () ติดต่อด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () เว็บไซต์สถาบัน

ข้อมูลผู้ร้องเรียน () ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล

() ประสงค์ให้ข้อมูล (.....)

๑. ข้อเท็จจริง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

๒. ประเด็นที่ร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

รายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

วันและเวลา รับเรื่องร้องเรียน	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	สรุปรายละเอียด เรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ			หมายเหตุ
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ดำเนินการ	

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
(.....)