



คู่มือการปฏิบัติงานรับ เรื่องราวร้องเรียน

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ
ข้อร้องเรียน ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3. คำจำกัดความ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการบริหารสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

“คณะอนุกรรมการ” หมายความว่า คณะอนุกรรมการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

“ประธานอนุกรรมการ” หมายความว่า ประธานอนุกรรมการในคณะอนุกรรมการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

“เลขานุการคณะอนุกรรมการ” หมายความว่า เลขานุการในคณะอนุกรรมการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ที่สำนักงานอนุมัติให้ทำสัญญาปฏิบัติงานบรรจุเป็นเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 32 (1) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 รวมทั้งผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 36 แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543

“ลูกจ้าง” หมายความว่า ผู้ที่สำนักงานอนุมัติให้ทำสัญญาปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างตามมาตรา 32 (1) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543

“ลูกจ้างโครงการ” หมายความว่า ผู้ที่สำนักงานได้ว่าจ้างให้ปฏิบัติงานชั่วคราวตามแผนงานโครงการ โดยมีกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดที่แน่นอน

“บุคคลภายนอก” หมายความว่า บุคคลใดๆ ซึ่งมีใช้ปฏิบัติงานของสำนักงานตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 ทั้งนี้ให้รวมถึงนิติบุคคลใดๆ ด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง ลูกจ้างโครงการ หรือบุคคลภายนอกที่เสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานหรือบุคลากรของสำนักงานที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความเสียหาย หรืออาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้จะต้องมิใช่การอุทธรณ์หรือร้องทุกข์ตามระเบียบสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการพัฒนาองค์กรและบุคลากร และบริหารงานบุคคล

4. ให้คณะกรรมการ มีหน้าที่จัดการและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

5. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

5.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

5.1.1 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับ หรืออาจได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของสำนักงาน หรือผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน

5.1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบางที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง

5.1.3 การเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่าผู้ร้องเรียนมีตัวตนจริง

5.2 เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

5.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

5.2.2 หน่วยงาน สังกัด และชื่อเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง หรือลูกจ้างโครงการที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

5.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

5.2.4 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

5.3 เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

5.3.1 เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

5.3.2 เรื่องร้องเรียนไม่ปรากฏชื่อจริงและที่อยู่ หรือช่องทางการติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน

5.3.3 เรื่องร้องเรียนที่มีรายละเอียดไม่ครบถ้วนตามข้อ 5.2

5.3.4 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือไม่มีหลักฐานเพียงพอ

5.3.5 เรื่องร้องเรียนที่มีรายละเอียดซึ่งเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาแล้วไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินการและผู้ร้องเรียนไม่ให้ความร่วมมือที่จะให้รายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อให้คำร้องเรียนมีรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์เพียงพอต่อการดำเนินการภายในระยะเวลาที่เลขานุการคณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

5.4 ผู้ร้องเรียนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

5.4.1 แจ้งโดยตรงที่เลขานุการคณะกรรมการ (หัวหน้าฝ่ายกฎหมายและสัญญา)

5.4.2 แจ้งผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน ที่ตั้งอยู่ ณ ทางเข้าสำนักงาน ชั้น 7 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารรัฐประศาสนภักดี

5.4.3 แจ้งโดยทางไปรษณีย์ โดยส่งถึงเลขานุการคณะกรรมการ (หัวหน้าฝ่ายกฎหมายและสัญญา สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 เลขที่ 120 หมู่ 3 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 7 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210)

6. ขั้นตอนกระบวนการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน

6.1 ให้เลขานุการคณะกรรมการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ 5 แห่งหลักเกณฑ์นี้หรือไม่ โดยให้เลขานุการคณะกรรมการมีอำนาจในการเรียกเอกสารจากหน่วยงานภายในสำนักงาน หรือให้หน่วยงานภายในสำนักงานจัดทำคำชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้ในการพิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ และให้เลขานุการคณะกรรมการทำการสรุปเรื่องร้องเรียนและบรรจุเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นวาระในการประชุมคณะกรรมการเพื่อให้พิจารณาว่าจะรับพิจารณาหรือไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวหรือไม่

6.2 กรณีไม่รับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

6.2.1 ให้คณะกรรมการพิจารณามอบหมายให้ประธานคณะกรรมการหรือเลขานุการคณะกรรมการแจ้งผลการไม่รับเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบทางวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่คณะกรรมการมีมติไม่รับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียน โดยให้แสดงถึงเหตุผลที่ไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบด้วย ทั้งนี้ ในกรณีแจ้งผลให้ทราบทางวาจา หากผู้ร้องเรียนไม่เข้ามารับฟังการแจ้งผลการไม่รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้ประธานคณะกรรมการหรือเลขานุการคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายแจ้งการไม่เข้ามารับฟังผลการไม่รับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไปยังคณะกรรมการเพื่อทราบต่อไป

6.3 กรณีคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

6.3.1 ให้คณะกรรมการมอบหมายเลขานุการคณะกรรมการแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่คณะกรรมการมีมติรับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียน

6.3.2 ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนคณะกรรมการอาจเชิญผู้ร้องเรียนมาพบ หรืออาจเรียกเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง ลูกจ้างโครงการของสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนและผู้ร้องเรียนมาให้คำชี้แจงหรือมาให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรืออาจเรียกเอกสารเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายในสำนักงาน หรืออาจให้หน่วยงานภายในสำนักงานจัดทำคำชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ของคณะกรรมการตามที่คณะกรรมการเห็นสมควรได้

6.3.3 เมื่อคณะกรรมการรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ เสร็จสิ้นแล้ว ให้คณะกรรมการสรุปผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้คณะกรรมการมอบหมายให้ประธานอนุกรรมการหรือเลขานุการคณะกรรมการเข้าทำการชี้แจงสรุปผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบทางวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษรโดยเร็ว ทั้งนี้ ในกรณีแจ้งผลให้ทราบทางวาจา หากผู้ร้องเรียนไม่เข้ามารับฟังการชี้แจงสรุปผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนข้างต้น ให้ประธานอนุกรรมการหรือเลขานุการคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายแจ้งการไม่เข้ามารับฟังสรุปผลการพิจารณาของผู้ร้องเรียนไปยังคณะกรรมการเพื่อทราบต่อไป โดยหาก ผู้ร้องเรียนเข้ามารับฟังการชี้แจงสรุปผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้จัดทำหลักฐานการรับฟังเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือด้วย

7. เมื่อคณะกรรมการได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นตามกระบวนการแห่งหลักเกณฑ์นี้แล้ว ให้ดำเนินการ ดังนี้

7.1 กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ประกาศ คำสั่งที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐอื่นใดที่มีใช้สำนักงาน และที่ออกโดยสำนักงาน มติคณะกรรมการบริหารสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ และมติของคณะรัฐมนตรีกำหนดเรื่องนั้นไว้เป็นการเฉพาะให้คณะกรรมการรายงานผลต่อคณะกรรมการเพื่อทราบ หรือเพื่อพิจารณาตามระเบียบสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการประชุมของคณะกรรมการบริหารสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศต่อไป

7.2 กรณีเรื่องร้องเรียนมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ประกาศ คำสั่งที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐอื่นใดที่มีใช้สำนักงานและที่ออกโดยสำนักงาน มติคณะกรรมการบริหารสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ และมติของคณะรัฐมนตรีกำหนดเรื่องนั้นไว้เป็นการเฉพาะให้คณะกรรมการดำเนินการ ดังนี้

7.2.1 กรณีเรื่องร้องเรียนมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ประกาศ คำสั่งที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐอื่นใดที่มีใช้สำนักงาน และมติของคณะรัฐมนตรีกำหนดเรื่องนั้นไว้เป็นการเฉพาะ ให้คณะกรรมการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

7.2.2 กรณีเรื่องร้องเรียนมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ประกาศ คำสั่ง ที่ออกโดยสำนักงาน และมติคณะกรรมการบริหารสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศกำหนดเรื่องนั้นไว้เป็นการเฉพาะ ให้คณะกรรมการจัดทำเอกสารสรุปผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้กับกลุ่มบุคคลหรือบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวเพื่อใช้ประกอบการดำเนินการในเรื่องนั้นต่อไป

.....

ขั้นตอนการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยการร้องเรียนและการพิจารณาร้องเรียนของ สทอภ.

