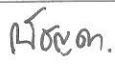


 สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	ข้อบังคับคณะกรรมการนวัตกรรมแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์เรื่องการร้องทุกข์ ร้องเรียน พ.ศ. 2560		เอกสารเลขที่ NIA-REG 011
			ฉบับที่ 1
	วันที่มีผลบังคับใช้ 23 กันยายน 2560	หน้า 1/6	แก้ไขครั้งที่ -
ผู้จัดทำ 	ผู้ตรวจสอบ 	ผู้อำนวยการ 	วันที่แก้ไข -

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์เรื่องการร้องทุกข์ ร้องเรียน กรณีที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ หรือข้อบังคับ รวมทั้งกรณีที่เกิดกับบุคคลภายนอกได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 19 แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2552 คณะกรรมการนวัตกรรมแห่งชาติในการประชุมครั้งที่ 8/2560 เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2560 จึงวางข้อบังคับไว้ ดังต่อไปนี้

- ข้อ 1 ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับคณะกรรมการนวัตกรรมแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์เรื่องการร้องทุกข์ ร้องเรียน พ.ศ. 2560”
- ข้อ 2 ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป
- ข้อ 3 ในข้อบังคับนี้
- | | | |
|--------------------------|---------|--|
| “สำนักงาน” | หมายถึง | สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) |
| “คณะกรรมการ” | หมายถึง | คณะกรรมการนวัตกรรมแห่งชาติ |
| “ประธานกรรมการ” | หมายถึง | ประธานกรรมการนวัตกรรมแห่งชาติ |
| “คณะอนุกรรมการ” | หมายถึง | คณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคลและบริหารงานพัฒนาองค์กร |
| “ประธานอนุกรรมการ” | หมายถึง | ประธานอนุกรรมการบริหารงานบุคคลและบริหารงานพัฒนาองค์กร |
| “ผู้อำนวยการ” | หมายถึง | ผู้อำนวยการสำนักงาน |
| “เลขานุการคณะอนุกรรมการ” | หมายถึง | เลขานุการคณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคลและบริหารงานพัฒนาองค์กร |
| “เจ้าหน้าที่” | หมายถึง | บุคคลที่สำนักงานอนุมัติให้ทำสัญญาปฏิบัติงานและบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานผู้ซึ่งปฏิบัติงานโดยรับเงินเดือนจากงบประมาณของสำนักงาน |
| “ลูกจ้าง” | หมายถึง | บุคคลที่สำนักงานอนุมัติให้ทำสัญญาปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างโดยรับเงินเดือนจากงบประมาณของสำนักงาน |

 สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	ข้อบังคับคณะกรรมการนวัตกรรมแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์เรื่องการร้องทุกข์ ร้องเรียน พ.ศ. 2560		เอกสารเลขที่ NIA-REG 011
			ฉบับที่ 1
	วันที่มีผลบังคับใช้ 23 กันยายน 2560	หน้า 2/6	แก้ไขครั้งที่ -
ผู้จัดทำ 	ผู้ตรวจสอบ 	ผู้อำนวยการ 	วันที่แก้ไข -


“การร้องทุกข์”	หมายถึง	การร้องทุกข์กรณีที่เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างเห็นว่าผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติตนโดยไม่ถูกต้องหรือไม่ปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบของสำนักงาน ทั้งนี้ จะต้องมิใช่การร้องทุกข์ตามระเบียบคณะกรรมการนวัตกรรมแห่งชาติว่าด้วยการบริหารงานบุคคล
“การร้องเรียน”	หมายถึง	การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือเสียหายต่อบุคคลภายนอก
“ผู้ร้องทุกข์”	หมายถึง	เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างของสำนักงาน ผู้มีเหตุคับข้องใจและประสงค์จะให้มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
“ผู้ร้องเรียน”	หมายถึง	บุคคลภายนอกที่เสนอเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานเพื่อประสงค์ให้สำนักงานช่วยเหลือเยียวยา

- ข้อ 4 ให้ประธานกรรมการรักษาการตามข้อบังคับนี้ และให้มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง วิธีปฏิบัติ หรือคำสั่งเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามข้อบังคับนี้ได้
- ข้อ 5 กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อบังคับนี้ ให้คณะกรรมการมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาด และคำวินิจฉัยนั้นให้ถือเป็นที่สุด

หมวด 1

บททั่วไป

- ข้อ 6 การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนภายใต้ข้อบังคับนี้ ให้ถือเป็นการปกปิดและห้ามไม่ให้เปิดเผยข้อมูลแก่ผู้มิได้มีส่วนได้เสียทราบโดยเด็ดขาด
- ข้อ 7 การร้องทุกข์หรือร้องเรียนทำได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะดำเนินการแทนผู้อื่นหรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการมิได้ และต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้
- (1) ทำเป็นหนังสือ ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง

 สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	ข้อบังคับคณะกรรมการนวัตกรรมแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์เรื่องการร้องทุกข์ ร้องเรียน พ.ศ. 2560		เอกสารเลขที่ NIA-REG 011
			ฉบับที่ 1
	วันที่มีผลบังคับใช้ 23 กันยายน 2560	หน้า 3/6	แก้ไขครั้งที่ -
ผู้จัดทำ <i>(Signature)</i>	ผู้ตรวจสอบ <i>(Signature)</i>	ผู้อำนวยการ <i>(Signature)</i>	วันที่แก้ไข -

- (2) ระบุข้อเท็จจริงอันเป็นเหตุให้มีการร้องทุกข์ ร้องเรียน และระบุความประสงค์ของการร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วย
- (3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (4) แนบพยานหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณา
- (5) ลงลายมือชื่อผู้ร้อง

กรณีเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือและไม่ปรากฏชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง สำนักงานมีสิทธิที่จะไม่รับพิจารณาได้





หมวด 2 การร้องทุกข์

ข้อ 8 เมื่อผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความประสงค์ที่จะปรึกษาหารือหรือทำความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชา อันเกิดจากความคับข้องใจจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาซึ่งไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของสำนักงาน ให้ผู้บังคับบัญชา ให้โอกาส ให้คำปรึกษาหารือ รับฟังหรือทำความเข้าใจกับผู้ได้บังคับบัญชาผู้นั้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้นก่อน หากผู้ได้บังคับบัญชาไม่ประสงค์จะหารือหรือหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจงหรือได้รับคำชี้แจงแล้ว ไม่เป็นที่พอใจให้ร้องทุกข์ได้ตามข้อ 9

ข้อ 9 การร้องทุกข์ให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- (1) กรณีเป็นการร้องทุกข์ระดับต่ำกว่าผู้อำนวยการลงมา ให้ผู้ร้องทุกข์ยื่นคำร้องทุกข์ เป็นหนังสือต่อผู้อำนวยการ
- (2) กรณีเป็นการร้องทุกข์ระดับผู้อำนวยการ ให้ผู้ร้องทุกข์ยื่นคำร้องทุกข์เป็นหนังสือต่อ ประธานอนุกรรมการ

เมื่อได้รับคำร้องทุกข์ตามข้อ 9 (1) หรือ (2) ให้เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ เรื่องร้องทุกข์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ 7 พร้อมทั้งสรุปสาระสำคัญของเรื่องและบรรจุ เป็นวาระในการประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาว่าจะรับหรือไม่รับเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว กรณีที่ไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการมอบหมายให้เลขานุการคณะกรรมการแจ้งผลการไม่รับเรื่องร้องทุกข์ พร้อมแสดงเหตุผลในการไม่รับเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็น ลายลักษณ์อักษรภายใน 15 วันนับถัดจากวันที่คณะกรรมการมีมติไม่รับเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว

 สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	ข้อบังคับคณะกรรมการนวัตกรรมแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์เรื่องการร้องทุกข์ ร้องเรียน พ.ศ. 2560		เอกสารเลขที่ NIA-REG 011
			ฉบับที่ 1
	วันที่มีผลบังคับใช้ 23 กันยายน 2560	หน้า 4/6	แก้ไขครั้งที่ -
ผู้จัดทำ 	ผู้ตรวจสอบ 	ผู้อำนวยการ 	วันที่แก้ไข -

กรณีที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการมอบหมายให้เลขานุการคณะกรรมการแจ้งผลการรับเรื่องร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 15 วันนับถัดจากวันที่คณะกรรมการมีมติรับเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว

ข้อ 10 ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่ประสงค์จะให้มีการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป จะถอนเรื่องร้องทุกข์เมื่อใดก็ได้ โดยทำเป็นหนังสือยื่นหรือส่งต่อผู้อำนวยการ หรือประธานอนุกรรมการแล้วแต่กรณี และเมื่อได้ถอนเรื่องร้องทุกข์แล้ว ให้ถือว่าเรื่องร้องทุกข์นั้นเป็นอันระงับ





ข้อ 11 ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จโดยเร็วนับแต่วันที่คณะกรรมการมีมติรับเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ 9 หากมีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ขยายระยะเวลาได้อีกสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสามสิบวัน โดยให้บันทึกเหตุผลความจำเป็นไว้ด้วย

ทั้งนี้ หากขยายระยะเวลาตามวรรคหนึ่งแล้วการพิจารณายังไม่แล้วเสร็จ ให้ประธานอนุกรรมการพิจารณากำหนดมาตรการที่จะทำให้การวินิจฉัยแล้วเสร็จและบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ 12 ในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ คณะอนุกรรมการอาจเชิญผู้ร้องทุกข์มาพบหรือเรียกบุคลากรของสำนักงานที่เกี่ยวข้องมาให้คำชี้แจงหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรืออาจเรียกเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายในสำนักงาน หรือให้ผู้ร้องทุกข์หรือหน่วยงานภายในสำนักงานจัดทำคำชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตามที่คณะกรรมการเห็นสมควรได้

ข้อ 13 เมื่อคณะกรรมการได้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์เสร็จสิ้นแล้ว ให้ดำเนินการดังนี้

- (1) หากเห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์นั้น ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของสำนักงานแล้ว ให้มีมติยกคำร้องทุกข์
- (2) หากเห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์นั้นไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของสำนักงาน ให้มีมติให้แก้ไขโดยเพิกถอนหรือยกเลิกการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องนั้น หรือปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของสำนักงาน
- (3) หากเห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์นั้นถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของสำนักงานบางส่วน ให้มีมติให้แก้ไขหรือให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของสำนักงาน
- (4) หากเห็นสมควรให้ดำเนินการอื่นใด ให้คณะกรรมการมีมติให้ดำเนินการได้ตามสมควร การพิจารณามีมติตามวรรคหนึ่ง ให้บันทึกไว้ในรายงานการประชุมด้วย

 สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	ขอบังคับคณะกรรมการนวัตกรรมแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์เรื่องการร้องทุกข์ ร้องเรียน พ.ศ. 2560		เอกสารเลขที่ NIA-REG 011
			ฉบับที่ 1
	วันที่มีผลบังคับใช้ 23 กันยายน 2560	หน้า 5/6	แก้ไขครั้งที่ -
ผู้จัดทำ 	ผู้ตรวจสอบ 	ผู้อำนวยการ 	วันที่แก้ไข -

ข้อ 14 เมื่อคณะอนุกรรมการมีมติตามข้อ 13 แล้ว ให้เสนอรายงานต่อผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการ เพื่อวินิจฉัยสั่งการต่อไป และให้คำวินิจฉัยของผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการเป็นที่สุดท้าย โดยให้ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการมอบหมายให้เลขานุการคณะกรรมการแจ้งผลไปยังผู้ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือด้วย




หมวด 3 การร้องเรียน

ข้อ 15 การร้องเรียนให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- (1) กรณีเป็นการร้องเรียนระดับต่ำกว่าผู้อำนวยการลงมา ให้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการ และให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนชั้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเป็นประธาน และกรรมการที่ผู้อำนวยการแต่งตั้งจากเจ้าหน้าที่ หรือผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกจำนวนสองถึงสี่คน โดยให้กรรมการคนหนึ่งเป็นเลขานุการ และจะแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการด้วยก็ได้
- (2) กรณีเป็นการร้องเรียนระดับผู้อำนวยการ ให้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อประธานกรรมการ และให้คณะกรรมการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนชั้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วยกรรมการของคณะกรรมการจำนวนหนึ่งคนเป็นประธาน และกรรมการของคณะกรรมการหรือผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก จำนวนไม่น้อยกว่าสองถึงสี่คน เป็นกรรมการ โดยให้เจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่งคนเป็นเลขานุการและจะแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการด้วยก็ได้

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ 15 (1) หรือ (2) ให้เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ 7 พร้อมทั้งสรุปสาระสำคัญของเรื่อง และบรรจุเป็นวาระในการประชุมคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาว่าจะรับหรือไม่รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

กรณีที่ไม่รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมอบหมายให้เลขานุการ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการไม่รับเรื่องร้องเรียน พร้อมแสดงเหตุผลในการ ไม่รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีมติไม่รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

 สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	ข้อบังคับคณะกรรมการนวัตกรรมแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์เรื่องการร้องทุกข์ ร้องเรียน พ.ศ. 2560		เอกสารเลขที่ NIA-REG 011
			ฉบับที่ 1
	วันที่มีผลบังคับใช้ 23 กันยายน 2560	หน้า 6/6	แก้ไขครั้งที่ -
ผู้จัดทำ (NIA)	ผู้ตรวจสอบ 	ผู้อำนวยการ 	วันที่แก้ไข -

กรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมอบหมายให้เลขานุการ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทราบ เป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีมติ รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

- ข้อ 16 เมื่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ให้ดำเนินการดังนี้
- (1) หากเห็นว่าผู้ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนนั้น ถูกต้อง ตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของสำนักงานแล้ว ให้มีมติยกคำร้องเรียน
 - (2) หากเห็นว่าผู้ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนไม่ถูกต้อง ตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของสำนักงาน ให้มีมติให้แก้ไขโดยเพิกถอนหรือ ยกเลิกการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องนั้นหรือปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือ ข้อบังคับของสำนักงาน
 - (3) หากเห็นว่าการที่ผู้เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนนั้นถูกต้อง ตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของสำนักงานบางส่วน ให้มีมติให้แก้ไขหรือ ให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของสำนักงาน
 - (4) หากเห็นสมควรให้ดำเนินการอื่นใด ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีมติให้ ดำเนินการได้ตามสมควร

การพิจารณามีมติตามวรรคหนึ่ง ให้บันทึกไว้ในรายงานการประชุมด้วย

- ข้อ 17 เมื่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีมติตามข้อ 16 แล้ว ให้เสนอรายงานต่อผู้อำนวยการ หรือคณะกรรมการเพื่อวินิจฉัยสั่งการต่อไป และให้คำวินิจฉัยของผู้บริหารหรือคณะกรรมการ เป็นที่สุด โดยให้ผู้บริหารหรือคณะกรรมการมอบหมายให้เลขานุการคณะกรรมการพิจารณา เรื่องร้องเรียนแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือด้วย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ กันยายน พ.ศ. 2560


(นายสมเจตน์ ทิณพงษ์)

ประธานกรรมการนวัตกรรมแห่งชาติ