

คู่มือการปฏิบัติงาน

(Standard Operating Procedure)

ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

เรื่อง

เรื่องกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	2
3. คำจำกัดความ	3
4. ความรับผิดชอบ	4
5. ขั้นตอนการปฏิบัติการ	5
6. ประวัติการแก้ไข	6
7. แบบฟอร์มที่ใช้และรายการบันทึกคุณภาพ และการจัดเก็บ	7

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่องกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ
- (2) เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกแก่ผู้รับบริการ
- (3) มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น นโยบายจังหวัดนครนายก และนโยบายรัฐบาล

2. ขอบเขต

กระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทาง ต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

3. คำจำกัดความ

การจัดการเรื่องร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อยังสำนักงานฯ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ช่องทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางกล่องรับความคิดเห็น และทางเว็บไซต์
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง คณะกรรมการนวัตกรรมแห่งชาติ ผู้บริหารสำนักงานฯ บุคลากร หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียน
ประเภทเรื่องร้องเรียน	หมายถึง การจำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็น 3 ประเภทหลัก

4. ช่องทางการร้องเรียน

- (1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 73/2 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
- (2) เว็บไซต์ <https://www.nia.or.th/> (ผ่านช่องทางรับเรื่องข้อเสนอแนะและร้องเรียน)
- (3) โทรศัพท์หมายเลข 02-017-5555 ต่อ 633
- (4) กล้องแสดงความคิดเห็น หน้าสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
- (5) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ kunyanut@nia.or.th

5. ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท		นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม/ร้องขอข้อมูลแจ้งเบาะแส	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/แจ้งเบาะแส/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากสำนักงาน	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการบริการประชาชน - การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม/ โครงการพัฒนาเทศบาล	3 – 5 วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2	ร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานฯ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนงานหรือฝ่าย	- พฤติกรรมการให้บริการงานต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ไม่เกิน 14 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือสำนักงานฯ ในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหายจากการกระทำการใดๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ	- ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่ที่ประพฤติมิชอบที่ส่อไปในทางทุจริตต่างๆ - ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง - ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล	ไม่เกิน 14 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนฯ

- (1) ผู้อำนวยการมีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน สั่งการ และ พิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- (2) ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ ที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลตรวจสอบ
- (3) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ประสานงานส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบพร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบ และ ติดตามผลการแก้ไขปัญหา
- (4) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

7. รายละเอียดของข้อมูล que ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

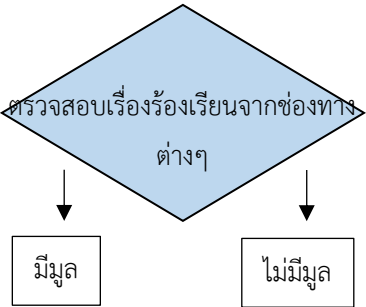
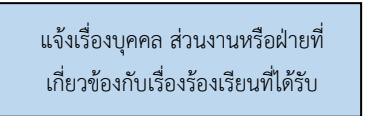
1. ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้กล่าวหา/ผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น
2. ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของผู้ซึ่งถูกกล่าวหา/ร้องเรียน
3. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรม เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
 - 3.1 ช่วงระยะเวลาในการกระทำผิด
 - 3.2 ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม/ร้องขอ ข้อมูลแจ้งเบาะแส
 - 3.3 ร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานฯ
 - 3.4 ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ยกตัวอย่างเช่น บรรยายพฤติการณ์การกระทำผิดตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบ ถึงวัน เวลาที่กระทำผิด รายละเอียดการกระทำผิดพร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างอิงพยานหลักฐาน ที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาเรื่องร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็น ผู้ใด อย่างไร ฯลฯ

4. ควรกรอกรายละเอียดในส่วน of ชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลของผู้กล่าวหา /ผู้ร้องเรียน ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันการกล่าวหาเรื่องร้องเรียน หรือเพื่อขอพยานหลักฐานหรือทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งข้อมูลของผู้กล่าวหา /ผู้ร้องเรียน จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ ทั้งนี้ กรณีที่ผู้กล่าวหาไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล หรือพฤติการณ์ หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดเจน ที่มีลักษณะการร้องเรียนเป็นวัฏจักร สนทนาอย่างไม่จบสิ้นการให้คำดำเนินการให้ดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏ พฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

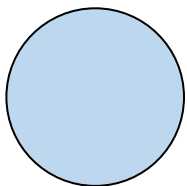
8. ขั้นตอนการปฏิบัติ

การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีรายละเอียดกิจกรรม ดังนี้

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		ไม่เกิน 1 วัน	ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนเข้ามายังช่องทางต่างๆ ของสำนักงานฯ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน
2		3 วัน	งานบริหารความต่อเนื่องตรวจรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางช่องทางต่างๆ โดยแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนเป็น 3 ประเภท รวมถึงตรวจสอบข้อเท็จจริง - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม/ร้องขอ ข้อมูลแจ้งเบาะแส - ร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานฯ - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือสำนักงานฯ ในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน
3		3 ชม.	งานบริหารความต่อเนื่องพิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน แล้ว - หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนประเภทที่ 1 ให้แจ้งต่องานหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการร้องเรียนประเภทที่ 1 โดยผ่านผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนประเภทที่ 2 ให้แจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
			- หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนประเภทที่ 3 ซึ่งแจ้งข้อร้องเรียนต่อรองผู้อำนวยการที่เกี่ยวข้องหรือหากเป็นการร้องเรียนรองผู้อำนวยการจะต้องแจ้งต่อผู้อำนวยการหรือหากเป็นการร้องเรียนผู้อำนวยการให้เสนอเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมการนวัตกรรมการแข่งขัน	
4	เสนอแนะเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้ง เสนอต่อผู้อำนวยการหรือ กนช. ↓	3 ชม.	งานบริหารความต่อเนื่องจัดทำบันทึกให้ความเห็นเสนอผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการนวัตกรรมการแข่งขัน (กนช.) *แจ้งต่อ กนช. ในกรณีที่มีการร้องเรียนผู้อำนวยการ*	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน
5	เสนอผู้อำนวยการหรือ กนช. พิจารณาสั่งการ ↓	14 วัน	ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการนวัตกรรมการแข่งขันสั่งการไปยัง บุคคล ส่วนงานหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการปฐมนิเทศตามข้อเสนอแนะต่อไป *แจ้งต่อ กนช. ในกรณีที่มีการร้องเรียนผู้อำนวยการ*	ผู้บริหารระดับสูง
6	รับเรื่อง /ดำเนินการ ↓	30 วัน	บุคคล ส่วนงานหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหรือเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขตามข้อร้องเรียน	บุคคล ส่วนงานหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
7	รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ ↓	7 วัน	บุคคล ส่วนงานหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายงานแนวทางในการแก้ไขตามข้อร้องเรียนเสนอต่อผู้บริหารเพื่อทราบและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	บุคคล ส่วนงานหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
8	แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ /รายงานผล ↓	3 วัน	ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเพื่อทราบต่อไป	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน

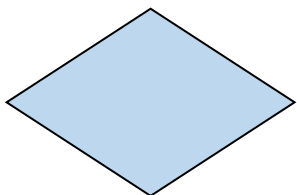
สัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้อง



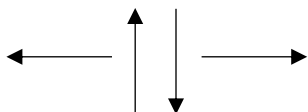
จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด



กิจกรรมและการปฏิบัติงาน



การตัดสินใจ (หากมีข้อแก้ไขให้ย้อนกลับไปกระบวนการก่อนหน้า)



ทิศทางการเคลื่อนไหวของงาน