

มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 8 (3) กำหนดให้การปฏิบัติราชการของส่วนราชการ จะต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับ และมาตรา 8 (4) ให้ถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความถึงพื่อใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมและตามแนวคิดการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม กำหนดให้มีการส่งเสริมสนับสนุน และผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สนช.) จึงได้กำหนดมาตรการ และกลไกในการเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การดำเนินงานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้กำหนดมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม ดังนี้

มาตรการ

1. กำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสนช. ผ่านทางเว็บไซต์ และช่องทางอื่นๆ ต่อสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบรวมทั้งเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน
2. กำหนดให้มีหน่วยงานเจ้าของเรื่อง จัดทำช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการพัฒนาและการดำเนินงานให้มีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่อยู่ติดต่อ โทรศัพท์หรือ Call Center โทรสาร เว็บไซต์ จดหมาย มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์และกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น
3. กำหนดให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ศึกษา วิเคราะห์ระบบ รูปแบบ และผลการดำเนินงานโดยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมตามความเหมาะสมของบริบทในการดำเนินงานนั้นๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความโปร่งใส และมีคุณภาพ
4. กำหนดให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการเข้ามามีส่วนร่วมด้านต่างๆ ทั้งในภาพรวมและรายข้อในมิติตลอดจนวิเคราะห์และรายงาน

5. ผลต่อผู้บริหาร และ/หรือหัวหน้าส่วนราชการที่รับผิดชอบ และคณะกรรมการติดตามประเมินผลที่เกี่ยวข้อง

6. กำหนดให้มีหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการคัดกรองและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอันจะส่งผลให้การดำเนินงานในภารกิจหลักประสบผลสำเร็จและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. กำหนดให้ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในบทบาทภารกิจนั้นๆ

วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานในการเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม

1. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาในประเด็นความสอดคล้องกับภารกิจหรือยุทธศาสตร์ รวมถึงความเกี่ยวข้องของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโครงการในช่องทางที่หลากหลาย เช่น ติดประกาศ เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ จดหมายข่าว วารสาร เป็นต้น

3. รับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

4. เปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะการเข้าร่วมในการวางแผน การจัดทำแผนและการดำเนินงานของหน่วยงาน