



ประกาศสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
เรื่อง แนวปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ สสวท.

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ได้เล็งเห็นความสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆให้ผู้มีส่วนได้เสียตลอดจนประชาชนทั่วไปได้เข้าถึงและมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นจึงได้มีนโยบายในการเพิ่มช่องทางและอำนวยความสะดวกให้กับผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปในการแจ้งข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาความเดือดร้อน ตลอดจนข้อเสนอนโยบายต่างๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และกำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของ สสวท. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ สสวท. หมายถึง เรื่องราวที่ สสวท. หรือหน่วยงานภายใน สสวท. หรือเจ้าหน้าที่ภายใต้สังกัด สสวท. เป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ภายใต้สังกัด สสวท. ไม่เหมาะสม และเรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย ประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ของ สสวท. หรือปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ภายใต้สังกัด สสวท. ไม่เหมาะสม ทั้งนี้ ให้รวมถึงบัตรสนเท่ห์ที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนด้วย

๒. ประเภทของเรื่องที่ร้องเรียนและร้องทุกข์ ได้แก่

๒.๑ ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่

๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน

๒.๓ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ สสวท. มีดังนี้

๓.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (การติดต่อด้วยตัวเอง ณ อาคารอำนวยการ สสวท. ชั้น ๓/กล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อาคารอำนวยการ ชั้น ๑)

๓.๒ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ของ สสวท. ได้แก่

(๑) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ocs@proj.ipst.ac.th

(๒) เว็บไซต์ของสำนักงาน <http://www.ipst.ac.th> ในเมนูหัวข้อ “ร้องเรียนร้องทุกข์”

(๓) ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook

๓.๓ ช่องทางไปรษณีย์ ส่งถึง “ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่อยู่ “สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เลขที่ ๙๒๔ ถนนสุขุมวิท แขวง พระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐” วงเล็บมุมซอง “เรื่องร้องเรียน”

๓.๔ ข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นๆ

๔. การดำเนินการกรณีเรื่องร้องเรียน กำหนดให้ดำเนินการเป็นเรื่องลับ และต้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามระเบียบว่าด้วยความลับของทางราชการภายใต้กรอบขั้นตอนของศูนย์บริการประชาชน (GCC) ด้วย โดยส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการดำเนินการที่กำหนด

๕. ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

๕.๑ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ ลงทะเบียนรับเรื่อง

๕.๒ นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับเสนอเรื่องผู้อำนวยการวินิจฉัยสั่งการ

๕.๓ นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตอบรับรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน

๕.๔ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจะต้องติดตามการดำเนินการโดยตลอดจนกว่าจะเสร็จสิ้น รวมถึงแจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ ทราบตามที่อยู่หรือช่องทางการติดต่อที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งไว้ ส่งสำเนาผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบด้วย

ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจะต้องคำนึงถึงการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ รวมถึงการให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องด้วย

๖. ในกรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ จำเป็นจะตรวจสอบหรือดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกินกว่า ๔๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง จะต้องจัดทำรายงานเหตุผลความจำเป็นพร้อมรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการรับทราบเพื่อขอขยายเวลาการดำเนินงานและแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ ทั้งนี้ การขยายเวลาดังกล่าวต้องไม่เกิน ๙๐ วัน นับตั้งแต่วันที่รับเรื่อง

๗. สสวท. จะเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน ประเภท และผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งแสดงสถิติและรายละเอียดของการร้องเรียน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เป็นการทั่วไป ณ เว็บไซต์ของสำนักงาน <http://www.ipst.ac.th> และทางอื่นใดที่ผู้ใช้บริการและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(นางพรพรรณ ไวทยางกูร)

ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี