

ประกาศกรมวิทยาศาสตร์บริการ
เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

กรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม จริยธรรม ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๕ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และนโยบายของรัฐบาล ข้อที่ ๑๐ การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิยมชอบในภาครัฐ กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรมและจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่รัฐทุกระดับและตอบสนองความต้องการของประชาชน

เพื่อให้การปฏิบัติงานการจัดการกับข้อร้องเรียนในกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นแนวเดียวกัน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีระบบ สามารถตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการได้ ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น คำติชม ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส การกระทำผิด เสนอข้อคิดเห็น หรือคำติชมผ่านช่องทางต่างๆ ได้ตามความเหมาะสมเพื่อนำไปปรับปรุง การปฏิบัติงาน กรมวิทยาศาสตร์บริการจึงได้กำหนดรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการ ข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. การรับข้อร้องเรียนและตรวจสอบข้อร้องเรียนช่องทางต่างๆ

ช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนกระบวนการดำเนินการ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ ๗ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางที่ ๑ : การร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์
- ช่องทางที่ ๒ : ไปรษณีย์เป็นหนังสือร้องเรียนที่ส่งถึงอธิบดี หรือถึงกลุ่มงานคุ้มครอง จริยธรรมโดยตรงตามที่อยู่ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- ช่องทางที่ ๓ : จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
- ช่องทางที่ ๔ : โทรสาร
- ช่องทางที่ ๕ : ติดต่อโดยตรง ณ กรมวิทยาศาสตร์บริการ
- ช่องทางที่ ๖ : การร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ช่องทางที่ ๗ : การร้องเรียนทาง โทรศัพท์

แนวทางการร้องเรียนของผู้ร้องเรียน และแนวทางปฏิบัติของผู้รับการร้องเรียน ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน	ผู้รับการร้องเรียน
๑	เข้าสู่เว็บไซต์กรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) เลือกเมนูด้านซ้าย ชื่อ “ระบบร้องเรียน ชมเชยออนไลน์” กรอกรายละเอียดตามช่องข้อมูลที่กำหนดตามแบบฟอร์มการร้องเรียนออนไลน์	๑.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางจะดำเนินการบันทึก และลงเลขที่รับเรื่องร้องเรียน ๒.นำเสนอ หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม เพื่อทราบและสั่งการนิติกรดำเนินการ
๒	ส่งหนังสือร้องเรียนถึงอธิบดีกรมวิทยาศาสตร์บริการ หรือถึงกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๓.นิติกรดำเนินการ ดังนี้ ๓.๑ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น โดยกำหนดเวลาตามประเภทความสำคัญของเรื่องร้องเรียนและติดตามทวงถามเรื่องเป็นระยะ
๓	ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่ kittikom@dss.go.th เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม	๓.๒ กรณีไม่เข้าหลักเกณฑ์จะรับไว้ดำเนินการ (เช่น กรณีบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏให้เห็นชัดเจน หรือพยานบุคคลไม่แน่นอน) ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงาน
๔	ส่งเรื่องร้องเรียนทางโทรสาร ๐๒ ๒๐๑ ๗๐๗๘	
๕	ร้องเรียนตัวตนเองหรือมอบอำนาจให้ผู้อื่น ดำเนินการร้องเรียนแทน โดยติดต่อ ณ ที่ทำงานกลุ่มงานจริยธรรมฝ่ายบริหารบุคคลกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๔.เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเรียบร้อยแล้ว ส่งนิติกรพิจารณาวินิจฉัยและสรุปความคิดเห็นเสนอหัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม
๖	ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สายด่วน ๑๑๑๑ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ทั้งนี้ให้เป็นไปตามแนวทางของแต่ละหน่วยรับข้อร้องเรียนกำหนด)	๕.กรณีมีมูลเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติผิดวินัย งานวินัยและนิติการจะดำเนินการเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและดำเนินการทางวินัยต่อไป ๖. นิติกรเสนอผลการดำเนินการเสนออธิบดีกรมวิทยาศาสตร์บริการพิจารณาอนุมัติ
๗	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๒ ๒๐๑ ๗๐๐๐	๗. แจ้งผลการดำเนินการที่ได้รับการอนุมัติให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

๒. การติดตามผลการดำเนินการกับข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินการ

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคล มีหน้าที่เร่งรัดติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนกับนิติกร โดยการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใดใกล้จะครบกำหนดในการดำเนินการแล้ว ให้ทำการเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนกับนิติกรโดยตรง เพื่อให้การตอบข้อร้องเรียนนั้นๆ แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่เรื่องเข้ามาที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ และหากกรณีเป็นเรื่องซับซ้อนต้องใช้เวลาเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าทุกๆ ๑๕ วัน

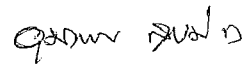
นิติกรจะต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดและจะต้องรวบรวมเอกสาร ดังต่อไปนี้

- (๑) คำร้องเรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางต่างๆ (ทุกสิ้นเดือน)
- (๒) หนังสือแจ้งผลพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ทุกสิ้นเดือน)
- (๓) บันทึกข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม (ทุกสัปดาห์)

เพื่อสรุปผลรายงานเสนออธิบดีกรมวิทยาศาสตร์บริการ หรือผู้ได้รับมอบหมายทราบเป็นรายเดือน (ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน)

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๑



(นางอุมาพร สุขม่วง)

อธิบดีกรมวิทยาศาสตร์บริการ