



ประกาศ กรมวิทยาศาสตร์บริการ  
เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ฉบับแก้ไข)

เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความต่อเนื่อง เป็นปัจจุบัน กรมวิทยาศาสตร์บริการ จึงขอยกเลิกประกาศ กรมวิทยาศาสตร์บริการ เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๓ และได้ทบทวนเพื่อจัดทำประกาศการจัดการข้อร้องเรียน ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ฉบับใหม่ ดังนี้

กรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม จริยธรรม ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๕ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และนโยบายของรัฐบาล ข้อที่ ๑๐ การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรมและจิตสำนึกในการ รักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐทุกระดับและตอบสนองความต้องการของระบบ

เพื่อให้การปฏิบัติงานการจัดการกับข้อร้องเรียนในกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นแนวเดียวกันมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเป็นระบบและ รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีระบบ สามารถ ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการได้ ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น คำติชม ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการ กระทำผิด เสนอข้อคิดเห็น หรือคำติชมผ่านช่องทางต่างๆ ได้ตามความเหมาะสมเพื่อนำไปปรับปรุงการ ปฏิบัติงาน กรมวิทยาศาสตร์บริการจึงได้กำหนดรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่อง ร้องเรียน ดังนี้

๑. การรับข้อร้องเรียนและตรวจสอบข้อร้องเรียนช่องทางต่างๆ

ช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนกระบวนการดำเนินการ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ ๖ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางที่ ๑ : การร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์
- ช่องทางที่ ๒ : ไปรษณีย์เป็นหนังสือร้องเรียนที่ส่งถึงอธิบดี หรือถึงกลุ่มงานคุ้มครอง จริยธรรมโดยตรงตามที่อยู่ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- ช่องทางที่ ๓ : โทรสาร
- ช่องทางที่ ๔ : ติดต่อโดยตรง ณ กรมวิทยาศาสตร์บริการ
- ช่องทางที่ ๕ : การร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ช่องทางที่ ๖ : การร้องเรียนทางโทรศัพท์

แนวทางการร้องเรียนของผู้ร้องเรียน และแนวทางปฏิบัติของผู้รับการร้องเรียน ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน	ผู้รับการร้องเรียน
๑	เข้าสู่เว็บไซต์กรมวิทยาศาสตร์บริการ ( <a href="http://www.dss.go.th">www.dss.go.th</a> ) เลือกเมนูด้านซ้าย ชื่อ “ระบบร้องเรียน ชมเชยออนไลน์” กรอกรายละเอียดตามช่องข้อมูลที่กำหนดตามแบบฟอร์มการร้องเรียนออนไลน์	๑.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางจะดำเนินการบันทึก และลงเลขที่รับเรื่องร้องเรียน ๒.นำเสนอ หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมเพื่อทราบและสั่งการนิติกรดำเนินการ
๒	ส่งหนังสือร้องเรียนถึงอธิบดีกรมวิทยาศาสตร์บริการ หรือถึงกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๓.นิติกรดำเนินการ ดังนี้ ๓.๑ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น
๓	ส่งเรื่องร้องเรียนทางโทรสาร ๐๒ ๒๐๑ ๗๐๗๘	โดยกำหนดเวลาตามประเภทความสำคัญของเรื่องร้องเรียนและติดตามทวงถามเรื่องเป็นระยะ
๔	ร้องเรียนตัวตนเองหรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการร้องเรียนแทน โดยติดต่อ ณ ที่ทำงานกลุ่มงานจริยธรรมฝ่ายบริหารบุคคลกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๓.๒ กรณีไม่เข้าหลักเกณฑ์จะรับไว้ดำเนินการ (เช่น กรณีบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏให้เห็นชัดเจน หรือพยานบุคคลไม่แน่นอน) ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงาน
๕	ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น เช่น - ศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี - ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สายด่วน ๑๓๑๓ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (ทั้งนี้ให้เป็นไปตามแนวทางของแต่ละหน่วยรับข้อร้องเรียนกำหนด)	๔.เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเรียบร้อยแล้ว ส่งนิติกรพิจารณาวินิจฉัยและสรุปความคิดเห็นเสนอหัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม ๕.กรณีมีมูลเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติผิดวินัย งานวินัยและนิติการจะดำเนินการเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและดำเนินการทางวินัยต่อไป
๖	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๒ ๒๐๑ ๗๐๐๐	๖.นิติกรเสนอผลการดำเนินการเสนออธิบดีกรมวิทยาศาสตร์บริการพิจารณาอนุมัติ ๗.แจ้งผลการดำเนินการที่ได้รับการอนุมัติให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

## ๒. การติดตามผลการดำเนินการกับข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินการ

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคล มีหน้าที่เร่งรัดติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนกับนิติกร โดยการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใดใกล้จะครบกำหนดในการดำเนินการแล้ว ให้ทำการเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนกับนิติกรโดยตรง เพื่อให้การตอบรับข้อร้องเรียนนั้นๆ แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่เรื่องเข้ามาที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบและหากกรณีเป็นเรื่องซับซ้อนต้องใช้เวลาเกินกว่า ๓๐ วันทำการ ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าทุกๆ ๓๐ วัน

นิติกรจะต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดและจะต้องรวบรวมเอกสาร ดังต่อไปนี้

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

เพื่อสรุปผลรายงานเสนออธิบดีกรมวิทยาศาสตร์บริการ หรือผู้ได้รับมอบหมายทราบเป็นรายเดือน (ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน)

จึงประกาศมาให้ทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายปฐม สวรรค์ปัญญาเลิศ)  
อธิบดีกรมวิทยาศาสตร์บริการ