



คู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสภาพัฒนาการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสภาพัฒนาการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.) มีอำนาจหน้าที่ในการรับข้อร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริต หรือประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของ สอวช. และหน่วยบริหารและจัดการทุน กลั่นกรอง ตรวจสอบ โทล่เกลี่ย และชี้แจงข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน รวมถึงการประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าว พร้อมทั้งร่วมมือในการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤตินิชอบภายใน สอวช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน จึงได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่และพนักงานภายในสำนักงาน สอวช. และหน่วยบริหารและจัดการทุน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนกล่าวอ้างว่าตนได้รับความเสียหาย เดือดร้อน หรือผลกระทบจากการดำเนินกิจการของสำนักงานหรือจากการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรในสังกัดของสำนักงาน แต่ไม่รวมถึงการร้องทุกข์ของพนักงานหรือลูกจ้าง

“เรื่องร้องเรียนจริยธรรม” หมายความว่า การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม อาทิ

- (1) ไม่ปฏิบัติตามตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562
- (2) ไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ปฏิบัติงาน ขององค์การมหาชน
- (3) ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดจริยธรรมขององค์การมหาชน (ถ้ามี) ที่ตนเองสังกัด หรือ หน่วยงานอื่นในกรณีที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่
- (4) ไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐประเภทอื่น ๆ หรือกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมในกรณีที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

“เรื่องข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินกิจการซึ่งอยู่ใน อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน สอวช. และหน่วยบริหารจัดการทุน และข้อกล่าวหา เจ้าหน้าที่ที่ไม่ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า การกล่าวหาหรือกล่าวโทษโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคล

“คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า คณะทำงานที่สำนักงานแต่งตั้งเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

“หน่วยงานภายใน” หมายความว่า หน่วยงานภายในสำนักงานซึ่งมีหน้าที่จะต้องดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานซึ่งสำนักงานมอบหมายให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

“ทุจริตในภาครัฐ” หมายถึง ทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติดมิชอบในภาครัฐ

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้ตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่ง หรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือกฎหมายอื่น

“ประพฤติดมิชอบ” หมายถึง ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

2. ช่องทางการร้องเรียน

เมื่อมีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัด สอวช. จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1 ผู้ร้องเรียนมาติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน สอวช.

2.2 ร้องเรียนผ่านทางสายด่วน โทร. 0-2109-5432

2.3 ส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือจดหมายมายังสำนักงาน สอวช. ทั้งนี้ ให้หมายความรวมถึงหนังสือหรือจดหมายรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

2.4 ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน บนหน้าเว็บไซต์หลักของ สอวช. www.nxpo.or.th

3. การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน

3.1 ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ไปรษณีย์ อีเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันการกล่าวหา ร้องเรียนหรือเพื่อขอพยานหลักฐานหรือทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

3.2 ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง หรือสังกัดของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน (ผู้ถูกร้อง)

3.3 ระบุรายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องอันเป็นเหตุให้สำนักงานช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ดังกล่าว

3.4 ระบุประเภทของเรื่องร้องเรียน เช่น ร้องเรียนทั่วไป หรือร้องเรียนจริยธรรม หรือร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

3.5 ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

3.6 ระบุวัน เดือน ปี

3.7 ระบุพยานอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

ยกตัวอย่างเช่น บรรยายพฤติการณ์การกระทำความผิดตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวัน เวลาที่กระทำความผิดหรือพฤติการณ์ รายละเอียดการกระทำความผิดหรือพฤติการณ์ พร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุน (ถ้ามี) การกล่าวหาหรือเรียนว่ามิใช่ไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร ฯลฯ

ทั้งนี้ กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ โดยไม่ได้ระบุพยานหลักฐานหรือในกรณีแวดล้อมให้ปรากฏชัดเจน และไม่ชี้พยานบุคคลแน่นอน และเจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นแล้ว แต่ไม่ดำเนินการแก้ไขภายใน 15 วันทำการถือว่าผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์เสนอเรื่องร้องเรียนอีกต่อไป

4. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

4.1 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

4.2 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารร้องเรียน

4.3 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการวิเคราะห์ กลั่นกรองเนื้อหา จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อมูล หรือพยานหลักฐาน หรือข้อเท็จจริง และดำเนินการไต่สวนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือบุคลากรในหน่วยงานหรือไม่ภายใน 60 วันทำการนับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน แต่ถ้ามีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าวให้เสนอผู้อำนวยการพิจารณาขยายระยะเวลาได้อีกครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการและให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย และให้ตอบกลับการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน

4.4 กรณี มีมติเห็นว่า “เกี่ยวข้อง” ให้สรุปความเห็นเสนอผู้อำนวยการเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการเพื่อดำเนินการต่อไป

กรณี มีมติเห็นว่า “ไม่เกี่ยวข้อง” ให้สรุปความเห็นเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการยุติเรื่องและให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

4.5 ผู้อำนวยการพิจารณาและสั่งการ ดังต่อไปนี้

4.4.1 กรณี “เรื่องร้องเรียนทั่วไป” มอบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านบริหารบุคคล หรือคณะทำงาน หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการแก้ไขปัญหา ตรวจสอบ รายงานข้อเท็จจริง และแจ้งผลให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการหรือตามที่ผู้อำนวยการสั่งการ

4.4.2 กรณี “เรื่องร้องเรียนจริยธรรม” มอบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านบริหารบุคคล ดำเนินการแก้ไขปัญหา ตรวจสอบพฤติกรรมฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม รายงานข้อเท็จจริง และรายงานผลให้ผู้อำนวยการทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และแจ้งให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(ก) กรณีการร้องเรียนหรือปรากฏเหตุว่าผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมฝ่าฝืนและไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมให้ผู้อำนวยการเป็นผู้พิจารณาดำเนินการ

(ข) กรณีการร้องเรียนหรือปรากฏเหตุว่าเป็นผู้อำนวยการมีพฤติกรรมฝ่าฝืนและไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมให้คณะกรรมการการอำนวยการเป็นผู้พิจารณาดำเนินการ

(ค) เมื่อได้รับรายงานตาม (ก) หรือ (ข) ให้ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการการอำนวยการแล้วแต่กรณีพิจารณาและมีข้อสั่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานนั้น โดยต้องดำเนินการแจ้งผลตอบกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว

4.4.3 กรณี “เรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ” ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการไต่สวนหรือสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลเสนอให้ผู้อำนวยการทราบภายในระยะเวลาอันสมควร

(ก) กรณี คณะกรรมการมีมติเห็นว่า “มีมูลการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ” รายงานผลและเสนอให้ผู้อำนวยการทราบและพิจารณาสั่งการ (ลงโทษทางวินัยและดำเนินคดีทางอาญา) เพื่อมอบหมายให้หน่วยงานรับผิดชอบด้านบริหารบุคคลดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งผลให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนทราบโดยเร็ว หรือตามที่ผู้อำนวยการสั่งการ

(ข) กรณี คณะกรรมการมีมติเห็นว่า “ไม่มีมูลการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ” รายงานผลและเสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการทราบและพิจารณาสั่งการยุติเรื่อง

4.6 คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนกำกับ ติดตาม รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามข้อ 4.4.1 4.4.2 และ 4.4.3

4.7 เมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ตามข้อ 4.4.1 4.4.2 และ 4.4.3 คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการและเสนอให้ผู้อำนวยการทราบและพิจารณาสั่งการยุติเรื่อง

4.8 แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบผลและยุติเรื่อง

โดยสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.) จะรายงานผลข้อมูล สถิติ และความคืบหน้าการดำเนินการไปยังช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียน จริยธรรม และร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ บนหน้า www.nxpo.or.th ตามระยะเวลา และรูปแบบการดำเนินการที่สำนักงานกำหนด ทั้งนี้ แนวทางการรับเรื่องและจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นไปตามมติคณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.) ในการประชุมครั้งที่ 2/2563 เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2563 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 และการควบคุมดูแลงานของ สอวช. ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารบ้านเมืองที่ดี แห่งพระราชบัญญัติสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562 ประกอบกับประกาศสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

(ร่าง) ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของ สอวช.

1. มาด้วยตนเอง
2. โทรศัพท์
3. หนังสือหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
4. เว็บไซต์หลัก สอวช.

