

ประกาศสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ
เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินงานและเพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ เป็นไปด้วยเรียบร้อย ความโปร่งใส เปิดเผย ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๔ แห่งพระราชบัญญัติสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน”

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงาน

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนกล่าวอ้างว่าตนได้รับความเสียหายเดือดร้อน หรือผลกระทบจากการดำเนินกิจการของสำนักงานหรือจากการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดของสำนักงาน แต่ไม่รวมถึงการร้องทุกข์ของพนักงานหรือลูกจ้าง

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

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า การกล่าวหาหรือกล่าวโทษโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน

“คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า คณะทำงานที่สำนักงานแต่งตั้งเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

“หน่วยงานภายใน” หมายความว่า หน่วยงานภายในสำนักงานซึ่งมีหน้าที่จะต้องดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานซึ่งประธานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนมอบหมายให้ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๓ ภายใต้บังคับข้อ ๔ เรื่องร้องเรียนที่สำนักงานรับไว้พิจารณาดำเนินการจะต้องมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่อยู่ในขอบเขตวัตถุประสงค์และหน้าที่และอำนาจของสำนักงานตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

(๒) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีส่วนได้เสียโดยตรงหรือที่เป็นประโยชน์ต่อกิจการของสำนักงาน

(๓) ระบุข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียนซึ่งเพียงพอที่จะยืนยันตัวบุคคลของผู้ร้องเรียนและให้สำนักงานสามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้โดยมีรายการตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๕ ส่วนเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนที่ไม่สามารถยืนยันตัวบุคคลของผู้ร้องเรียนได้หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์นั้น สำนักงานจะรับไว้พิจารณาดำเนินการเฉพาะกรณีที่มีลักษณะตาม (๔) เท่านั้น

(๔) มีข้อเท็จจริงแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งเพียงพอที่จะดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนได้หรือสามารถระบุพยานหลักฐานได้

(๕) เป็นเรื่องซึ่งผู้ร้องเรียนได้ใช้สิทธิร้องเรียนโดยชอบด้วยกฎหมาย

ข้อ ๔ สำนักงานจะไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาดำเนินการในกรณีหนึ่งกรณีใดดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินกระบวนการยุติธรรมตามกฎหมาย

(๒) เป็นเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

(๓) เป็นเรื่องที่คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือคณะบุคคลหรือหน่วยงานอื่นใดที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำลังพิจารณาดำเนินการอยู่หรือมีคำวินิจฉัยเป็นที่สุดแล้ว

(๔) เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ หรือองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญรับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญนั้นแล้ว แต่ไม่ตัดอำนาจในการจะขอรับทราบผลการพิจารณาขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ

(๕) เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว

(๖) เรื่องร้องเรียนที่สำนักงานเคยสรุปผลและได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้วแต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องซ้ำกับเรื่องเดิม เว้นแต่จะปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลง

(๗) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ โดยไม่ได้ระบุพยานหลักฐานหรือในกรณีแวดล้อมให้ปรากฏชัดเจน และไม่ชี้พยานบุคคลแน่นอน

ข้อ ๕ เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและใช้ถ้อยคำสุภาพ โดยมีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ที่ตรวจสอบและยืนยันตัวตนได้ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สำนักงานสามารถติดต่อได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน หรือเรื่องอันเป็นเหตุให้สำนักงานช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์

(๓) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

(๔) ระบุวัน เดือน ปี

(๕) ระบุพยานอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วนตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง

ผู้ร้องเรียนจะเสนอเรื่องร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๖ การเสนอเรื่องร้องเรียน ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ร้องเรียนมาติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน

(๒) แจ้งร้องเรียนผ่านทางสายด่วน โทร ๐-๒๑๐๙-๕๔๓๒

(๓) แจ้งเป็นหนังสือหรือจดหมายมายังสำนักงาน ทั้งนี้ ให้หมายความรวมถึงหนังสือหรือจดหมายรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

(๔) แจ้งผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์หลักของสำนักงาน www.nxpo.or.th

ข้อ ๗ หากเรื่องร้องเรียนที่เสนอมีการไม่ครบถ้วนตามข้อ ๕ และข้อที่ไม่ครบถ้วนนั้นสามารถดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมให้ครบถ้วนได้ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้องตามข้อ ๕ วรรคสอง หากผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งให้ถือว่าผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์เสนอเรื่องร้องเรียนอีกต่อไปและให้เจ้าหน้าที่เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักงานเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่องและแจ้งผลการพิจารณา

กรณีเรื่องร้องเรียนมีการครบถ้วนตามข้อ ๕ ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานจะรับไว้พิจารณาดำเนินการต่อไปได้ ให้เจ้าหน้าที่

(ก) แจ้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนภายในสามวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(ข) แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบว่าสำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาดำเนินการแล้วภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๒) กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานไม่อาจรับไว้พิจารณาดำเนินการได้ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการและเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือวันที่ทราบคำวินิจฉัยของผู้อำนวยการ

กรณีเรื่องร้องเรียนที่อยู่นอกเหนือภารกิจหน้าที่และอำนาจของสำนักงาน ให้เจ้าหน้าที่เสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณา และจัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อให้ติดตามผลการพิจารณาดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงต่อไป

ข้อ ๘ เมื่อคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการวิเคราะห์ กลั่นกรองเนื้อหา จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อมูล/พยานหลักฐาน/ข้อเท็จจริง และดำเนินการไต่สวนเบื้องต้น ว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายในหรือบุคลากรในสำนักงานหรือไม่ภายในหกสิบวันทำการนับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน แต่ถ้ามีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าวให้เสนอผู้อำนวยการพิจารณาขยายระยะเวลาได้อีกครั้งละไม่เกินสามสิบวันทำการและให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย

(๒) กรณี มีมติเห็นว่า “เกี่ยวข้อง” ให้สรุปความเห็นเสนอผู้อำนวยการเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ เพื่อดำเนินการต่อไป

กรณี มีมติเห็นว่า “ไม่เกี่ยวข้อง” ให้สรุปความเห็นเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการยุติเรื่อง และให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๓) กำกับ ติดตาม ความก้าวหน้าการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง ตามข้อ ๙ (๑) และ (๒)

(๔) เมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ตามข้อ ๙ คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการและเสนอให้ผู้อำนวยการทราบและพิจารณาสั่งการยุติเรื่อง

ข้อ ๙ เมื่อคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อ ๘ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้เสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการพิจารณาและสั่งการดังต่อไปนี้

(๑) กรณี เรื่องร้องเรียนทั่วไป มอบหมายให้หน่วยงานภายใน บุคคล หรือคณะบุคคล ดำเนินการแก้ไขปัญหา/ตรวจสอบ/รายงานข้อเท็จจริง และแจ้งผลต่อคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนภายในสามสิบวันทำการ หรือตามที่ผู้อำนวยการสั่งการ

(๒) กรณี เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการไต่สวน/สอบข้อเท็จจริง และรายงานผล เสนอเรื่องให้ ผู้อำนวยการทราบภายในระยะเวลาอันสมควร

(ก) เมื่อคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงมีมติเห็นว่า “มีมูล” รายงานผลและเสนอผู้อำนวยการทราบและพิจารณาสั่งการ เพื่อบอกหมายให้หน่วยงานภายใน บุคคล หรือคณะบุคคล ดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งผลต่อคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนโดยเร็ว หรือตามที่ผู้อำนวยการสั่งการ

(ข) เมื่อคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงมีมติเห็นว่า “ไม่มีมูล” รายงานผลและเสนอผู้อำนวยการทราบและพิจารณาสั่งการหรือยุติเรื่อง

ข้อ ๑๐ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือหรือจดหมายรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

เมื่อผู้ร้องเรียนได้ถอนเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบันทึกเรื่องร้องเรียนในสารบบของสำนักงาน

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับนโยบายหรือมีปัญหาอุปสรรคที่ไม่อาจดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนได้ ให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนหรือหน่วยงานภายในรายงานข้อเท็จจริง แนวทางการดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และเหตุผลต่อผู้อำนวยการสำนักงานเพื่อพิจารณา และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ได้รับแจ้งจากคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนหรือหน่วยงานภายใน

ข้อ ๑๒ ในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้ ให้เจ้าหน้าที่รวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณและจัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานและคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน เพื่อทราบและใช้ประโยชน์ในเชิงบริหารของสำนักงานต่อไป

ข้อ ๑๓ การยุติเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนได้บางส่วน (คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตามของเขตของหน้าที่และอำนาจแล้ว) หรือได้บรรเทาเบียดเบียน ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามสมควรแล้วและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน อาทิ พันวิสัยดำเนินการหรือเกินขอบเขตหน้าที่และอำนาจ และได้แจ้งให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

(๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบหน่วยงานที่รับดูแลเรื่องต่อ

(๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทห์ เรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามสมควรแก่กรณี

(๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่สำนักงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

ข้อ ๑๔ การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยสุจริตให้สำนักงานปกปิด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสาร ของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลเป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งจัดให้มีการป้องกันการใช้อำนาจไม่ว่าทางใด หรือการกระทำอื่นใดอันเป็นการกลั่นแกล้ง หรือกระทำไม่เป็นธรรมอันกระทบสิทธิหน้าที่ของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

ข้อ ๑๕ ให้ผู้อำนวยการเป็นรักษาการตามประกาศนี้ รวมทั้งให้มีอำนาจตีความและวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติตามประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายสุรัชย์ สติคุณารัตน์)

ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายการอุดมศึกษา
วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ