

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง (กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง ดำเนินการ)

๑. ประเภทของเรื่องที่รับร้องเรียน

- ๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด อว.
- ๑.๒ ร้องเรียนงานบริการทางด้านการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา
- ๑.๓ เรื่องเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/เสนอความคิดเห็น/คำติชม/การแจ้งเบาะแสของบุคคลภายนอก ที่มีต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสถาบันอุดมศึกษา
- ๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หรือปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มอบหมายให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการ

๒. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กอก. พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

- ๒.๑ สรุปลักษณะเรื่องนำเสนอผู้บริหารสั่งการ และส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๒ ดำเนินการจัดทำหนังสือแจ้งตอบกลับการรับเรื่องเบื้องต้นแจ้งไปยังผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- ๒.๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการแจ้งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง ทราบภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่รับหนังสือ ทั้งนี้ หากกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการพิจารณาได้ทัน ภายในระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากเรื่องร้องเรียนอาจต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาเพื่อให้เกิด ความเป็นธรรมและได้ผลเป็นข้อยุติ จึงอาจขยายระยะเวลาในการรายงานผลให้ทราบภายใน ๓๐ วัน
- ๒.๔ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง จะประสานเร่งรัดติดตามผลเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๕ จัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทราบ เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น

๓. ช่องทางการร้องเรียน (กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม) ประกอบด้วย

๓.๑) ทางเว็บไซต์

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม www.mhesi.go.th/

๓.๒) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริการร่วม อว. e-mail : mcs@mhesi.go.th

๓.๓) ทางโทรศัพท์

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (Call Center ๑๓๑๓)/
โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๓๓๓ ๓๘๐๐ และ ๐ ๒๓๓๓ ๓๘๐๘

๓.๔) ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่

๓.๕.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

๗๕/๔๗ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๓.๕.๓ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

๗๕/๔๗ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๓.๕) ผู้รับข้อร้องเรียน

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม/ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์
กองกลาง/สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม/
ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

๔. หน่วยงานเครือข่าย

๔.๑ กรมวิทยาศาสตร์บริการ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๔.๒ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ๑๖ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๔.๓ สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ๑๙๖ ถ. พหลโยธิน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๔.๔ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ตู้ ปณ ๑ ปณฝ. มหาดไทย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๖

Call Center ๑๕๖๗

๔.๕ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขที่ ๑ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต
กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๔.๖ สำนักนายกรัฐมนตรี ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/สายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑/ระบบสารสนเทศการจัดการ
เรื่องร้องทุกข์ www.1111.go.th

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง
(กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการประสานงานมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง และ
ส่งเรื่องต่อให้หน่วยผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง (สป.อว.) พิจารณา)**

๑. ประเภทของเรื่องที่ได้รับร้องเรียน

ศึกษาวิเคราะห์ตรวจสอบจำแนกประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

๑.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับองค์ประกอบของสภาสถาบัน (ไม่เกี่ยวข้องกับการโปรดเกล้าฯ – แต่งตั้ง) เรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานของสภาสถาบันอุดมศึกษา/เรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานของอธิการบดีที่ส่งผลกระทบต่อระบบการบริหารงานในภาพรวมซึ่งขัดต่อหลักธรรมาภิบาล (ไม่ได้หมายความว่าถึง การใช้อำนาจและหน้าที่ของผู้บริหารตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ)

หน่วยที่รับผิดชอบ : ส่งเรื่องต่อให้ กองขับเคลื่อนและพัฒนาการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (กขค.)

๑.๒ ประเภทเรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ (รวมสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและในกำกับของรัฐ)

หน่วยที่รับผิดชอบ : ส่งเรื่องต่อให้ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (ศปท.)

๑.๓ ประเภทเรื่องที่กำหนดให้อยู่ในอำนาจการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์และร้องทุกข์ (ก.อ.ร.)/เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และกระทรวง (อยู่ในอำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หรือปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หรือปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พิจารณา)/เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา (เป็นอำนาจหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาพิจารณา)/เรื่องร้องเรียนที่ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์การมหาชน กำหนดให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีอำนาจสั่งการ

หน่วยที่รับผิดชอบ : ส่งเรื่องต่อให้ กลุ่มวินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์ กองกฎหมาย (อร.กม.)

๑.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อแต่งตั้งเป็นนายกสภาและกรรมการสภาสถาบันอุดมศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ ประธานกรรมการ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงก่อนเสนอแต่งตั้งเป็นนายกสภาและกรรมการสภา สถาบันอุดมศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ ประธานกรรมการ และกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง

หน่วยที่รับผิดชอบ : ส่งเรื่องต่อให้ กองกฎหมาย (กม.)

๒. ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กอก. พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ สรุปลักษณะเรื่องนำเสนอผู้บริหารสั่งการ และส่งเรื่องต่อให้หน่วยผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ ดำเนินการจัดทำหนังสือแจ้งตอบกลับการรับเรื่องเบื้องต้นแจ้งไปยังผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๒.๓ กรณี ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง จัดทำหนังสือประสานส่งเรื่องต่อให้หน่วยผู้รับผิดชอบดำเนินการหากมิได้รับแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบจะมีการเร่งรัดติดตามผลเรื่องไปยังหน่วยผู้รับผิดชอบ

๒.๔ หน่วยผู้รับผิดชอบพิจารณา

๒.๔.๑ แจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทราบผลโดยตรง

๒.๔.๒ กรณีหน่วยผู้รับผิดชอบไม่ประสงค์แจ้งผู้ร้องและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทราบผลโดยตรง ประสานให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง จัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทราบผล

๓. ช่องทางการร้องเรียน (กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม) ประกอบด้วย

๓.๑) ทางเว็บไซต์

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม www.mhesi.go.th/

๓.๒) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริการร่วม อว. e-mail : mcs@mhesi.go.th

๓.๓) ทางโทรศัพท์

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (Call Center ๑๓๑๓)/
โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๓๓๓ ๓๘๐๐ และ ๐ ๒๓๓๓ ๓๘๐๘

๓.๔) ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่

๓.๔.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

๗๕/๔๗ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๓.๔.๒ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

๗๕/๔๗ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๓.๕) ผู้รับข้อร้องเรียน

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม/ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
กองกลาง/สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม/
ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

๔. หน่วยงานเครือข่าย

๔.๑ กรมวิทยาศาสตร์บริการ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๔.๒ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ๑๖ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๔.๓ สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ๑๙๖ ถ. พหลโยธิน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๔.๔ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ตู้ ปณ. ๑ ปณฝ. มหาดไทย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๖

Call Center ๑๕๖๗

๔.๕ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขที่ ๑ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต
กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๔.๖ สำนักนายกรัฐมนตรี ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/สายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑/ระบบสารสนเทศการจัดการ
เรื่องราวร้องทุกข์ www.1111.go.th



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ อก.กอก. โทร. ๐ ๒๓๓๓ ๓๗๓๙ (วรินทร์ชนม์)

ที่ อว ๐๒๐๐.๑ / วันที่ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอแจ้งข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการโดย กอก.

เรียน รอง ศปท.

ตามที่ ศปท. ได้ขอความอนุเคราะห์ให้สรุปข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในส่วนที่ กอก. รับผิดชอบ โดยขอให้แยกเรื่องร้องเรียนออกเป็นเรื่อง ๆ และกลุ่มประเภทที่ร้องเรียน เพื่อ ศปท. จะได้นำรายละเอียด ข้อมูลร้องเรียนฯ ใช้ในการบรรยายของวิทยากรเพื่อให้ความรู้กับบุคลากร สป.อว. หน่วยงานในสังกัด อว. และ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และในกำกับของรัฐ ได้รับทราบปัญหาจากการร้องเรียนและแนวทางการแก้ไขปัญหา นั้น

บัดนี้ กอก. โดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้สรุปข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในส่วน ที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ศปท. ได้ขอให้ กอก. จำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็นเรื่อง ๆ และกลุ่มประเภท ที่ร้องเรียน นั้น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขอแจ้งว่าขณะนี้ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องผ่านทุกช่องทางของ ข้อร้องเรียนตามแผนผังกระบวนการจัดการจัดการร้องเรียนที่แนบมาพร้อมนี้ โดยประมาณ ๒๐๐ กว่าเรื่อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กอก. มีจำนวน ๒ ท่าน ซึ่งได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจงานอยู่หลายด้านในกลุ่มอำนวยการ กองกลาง จึงอาจไม่สามารถจำแนกออกเป็นราย เรื่องได้ แต่จะขอจำแนกแบ่งเป็นกลุ่มประเภทเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กอก. ดำเนินการ โดยตรง และเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประสานงานและส่งเรื่องต่อให้หน่วยผู้รับผิดชอบ (สป.อว.) พิจารณา (รายละเอียดดังเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางนงนภัส หมวดเดช)

ผอ.กอก.

.....ตรวจ.....

.....ทาน.....

.....พิมพ์.....

.....ร่าง.....