



ประกาศสำนักงานกองทุนพัฒนาผู้ประกอบการเทคโนโลยีและนวัตกรรม
เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองทุนพัฒนาผู้ประกอบการเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้มีมาตรฐาน เกิดประสิทธิภาพ สามารถสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้รับบริการ และเพื่อให้การบริหารงานของกองทุนพัฒนาผู้ประกอบการเทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๘ ของระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ว่าด้วยการบริหารกองทุนพัฒนาผู้ประกอบการเทคโนโลยีและนวัตกรรม พ.ศ. ๒๕๖๐ ผู้จัดการกองทุนพัฒนาผู้ประกอบการเทคโนโลยีและนวัตกรรม จึงออกประกาศกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานกองทุนพัฒนาผู้ประกอบการเทคโนโลยีและนวัตกรรม เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน”

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และให้รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม การสอบถามหรือการขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากหน่วยงานอื่นของรัฐ

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า การกล่าวหรือกล่าวโทษโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน หรือกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อกองทุนพัฒนาผู้ประกอบการเทคโนโลยีและนวัตกรรม

“กองทุน” หมายความว่า กองทุนพัฒนาผู้ประกอบการเทคโนโลยีและนวัตกรรม

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการกองทุนพัฒนาผู้ประกอบการเทคโนโลยีและนวัตกรรม

หมวด ๑

การเสนอเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๓ เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและใช้ถ้อยคำสุภาพ โดยมีรายการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ที่สามารถตรวจสอบยืนยันตัวตนได้ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่กองทุนสามารถติดต่อได้

(๒) ชื่อกองทุน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้กองทุนช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

(๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๕) ระบุวัน เดือน ปี

(๖) ระบุพยานอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

ให้นำความในวรรคหนึ่ง มาใช้บังคับกับการร้องเรียนในช่องทางอื่นโดยอนุโลม

เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็น คำติชม การสอบถาม การขอข้อมูล และบัตรสนเท่ห์ อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

ผู้ร้องเรียนจะเสนอเรื่องร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๔ การเสนอเรื่องร้องเรียน ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ส่งเรื่องร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ งานสารบรรณ กองทุนพัฒนาผู้ประกอบการเทคโนโลยีและนวัตกรรม สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เลขที่ ๗๕/๔๗ ถนนพระราม ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึงกองทุนพัฒนาผู้ประกอบการเทคโนโลยีและนวัตกรรม เลขที่ ๗๕/๔๗ ถนนพระราม ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

(๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กองทุนพัฒนาผู้ประกอบการเทคโนโลยีและนวัตกรรม ที่ tedfund.mhesi.go.th

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_tedfund@mhesi.go.th

หมวด ๒

การรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๕ ในกรณีที่กองทุนได้รับเรื่องร้องเรียนที่เสนอมาตามข้อ ๔ (๑) ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณ กองทุนออกใบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน และบันทึกเรื่องในสารบบเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๖ ในกรณีที่กองทุนได้รับเรื่องร้องเรียนที่เสนอมาตามข้อ ๔ (๒) (๓) (๔) หรือจากหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณออกใบรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียน หรือกระทำในรูปแบบของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วแต่กรณี ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หมวด ๓

การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๗ หากเรื่องร้องเรียนที่เสนอมีรายการไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ และข้อที่ไม่ครบถ้วนนั้นสามารถดำเนินการแก้ไขให้ครบถ้วนได้ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้องตามข้อ ๓ วรรคสอง หากผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ผู้ร้องเรียนได้รับแจ้ง ให้ถือว่าผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์เสนอเรื่องร้องเรียนอีกต่อไปและให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง และแจ้งผลการพิจารณา

กรณีเรื่องร้องเรียนมีรายการครบถ้วนตามข้อ ๓ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณพิจารณาเสนอผู้จัดการให้มอบหมายผู้อำนวยการฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

/กรณี...

กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นของหน่วยงานอื่นนอกกองทุน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณเสนอผู้จัดการเพื่อส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณา และจัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อให้ติดตามผลการพิจารณาดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงต่อไป

ข้อ ๘ กองทุนจะไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) เรื่องร้องเรียนที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา คำสั่ง หรือคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมายหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกองทุน

(๓) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการอุทธรณ์หรือการร้องทุกข์ และมีกฎหมายกำหนดการอุทธรณ์หรือการร้องทุกข์ไว้โดยเฉพาะแล้ว

(๔) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ หรือองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญรับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญนั้นแล้ว แต่ไม่ตัดอำนาจในการที่จะขอรับทราบผลการพิจารณาขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ

(๕) เรื่องร้องเรียนโดยการใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อกองทุน

(๖) เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว

(๗) เรื่องร้องเรียนในเรื่องที่ผู้จัดการกองทุนเคยสรุปผลและได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้วแต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องซ้ำกับเรื่องเดิม เว้นแต่จะปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป

(๘) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ โดยไม่ได้ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมให้ปรากฏชัดแจ้ง และไม่ชี้พยานบุคคลแน่นอน

ข้อ ๙ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณบันทึกไว้ และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

เมื่อผู้ร้องเรียนได้ถอนเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณบันทึกเรื่องในสารบบเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ การยุติเรื่องร้องเรียนต้องมีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนได้บางส่วน (ฝ่ายงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตของอำนาจหน้าที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนตามสมควรแล้ว และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน อาทิ พ้นวิสัยดำเนินการหรือเกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนทราบ

(๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องต่อ

(๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่ได้ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมให้ปรากฏชัดแจ้ง และไม่ชี้พยานบุคคลแน่นอน และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามควรแก่กรณี

(๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่กองทุนดำเนินการอยู่แล้ว

ข้อ ๑๑ เมื่อสิ้นปีงบประมาณของทุกปี ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณรวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ และจัดทำรายงานเสนอผู้จัดการกองทุน และใช้ประโยชน์ในเชิงบริหารของกองทุนต่อไป

ข้อ ๑๒ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้ผู้จัดการเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัย คำวินิจฉัยของผู้จัดการให้เป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙



(นายสนัด วงศ์ทวีทอง)

ผู้จัดการกองทุนพัฒนาผู้ประกอบการเทคโนโลยีและนวัตกรรม