

วิธีการกล่าวหาร้องเรียนเจ้าหน้าที่

๑.ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการร้องเรียนแทนต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ผ่านช่องทางการร้องเรียนตามแนวทางที่กำหนด ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคล หรือผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนจะต้องมีเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการเสนอข้อร้องเรียนต่อไป

(๑.) หนังสือมอบอำนาจ

(๒.) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ

(๓.) สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิของนิติบุคคล

(๔.) สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล

๒.ช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนกระบวนการดำเนินการ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ ๗ ช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ : การร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๒ ๒๐๑ ๗๐๗๔

ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการ

(๑.) เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง และบันทึกรายละเอียดในแบบฟอร์มที่กำหนด

(๒.) นิติกร กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม พิจารณารายละเอียดของเรื่องจากผู้ร้อง

(๓.) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา

(๔.) ประสานงานกับผู้ร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๕.) บันทึกผลการดำเนินการลงในแบบฟอร์มเพื่อรายงาน หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองจริยธรรม

กรณีปัญหาที่ได้รับการแก้ไขยังไม่เป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียน กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือ เรื่องร้องเรียนดังกล่าวก็จะเข้าสู่กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนแบบหนังสือต่อไป

ช่องทางที่ ๒ : โทรสารหมายเลข ๐๒ ๒๐๑ ๗๐๗๔

ช่องทางที่ ๓ : ไปรษณีย์เป็นหนังสือร้องเรียนที่ส่งถึงอธิบดีหรือถึง กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมโดยตรง ตามที่อยู่ของกรมวิทยาศาสตร์

ช่องทางที่ ๔ : จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : ที่ www.dss.go.th หรือรับต่อมาจาก Call Center ๐๒ ๒๐๑ ๗๐๐๐ เจ้าหน้าที่ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม จะพิมพ์ข้อร้องเรียนออกมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการ

กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือตามช่องทางที่ ๒, ๓ และ ๔ มีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑.) ลงเลขที่รับเรื่อง และบันทึกรายละเอียดลงในสารบบ

(๒.) นำเสนอ หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองจริยธรรม เพื่อทราบและสั่งการ

(๓.) นิติกรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นโดยกำหนดเวลาตามประเภทความสำคัญของเรื่องร้องเรียน และติดตามทางถามเป็นระยะ

๓.๒ กรณีไม่เข้าหลักเกณฑ์จะรับไว้ดำเนินการ (เช่น กรณีบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งหรือพยานบุคคลไม่แน่นอน) ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงาน

(๔.) เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง นิติกรพิจารณาวินิจฉัยและสรุปความเห็นเสนอ หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม

(๕.) กรณีมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงให้ส่งเรื่องเข้าสู่กระบวนการของงานนิติการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๖.) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

ช่องทางที่ ๕ : การติดต่อด้วยตนเอง

การติดต่อด้วยตนเอง หมายถึง กาที่ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาติดต่อ ณ ที่ทำการ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ชั้น ๑ อาคารตัว เลขที่ ๗๕/๗ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน

- (๑.) ผู้ร้องเรียนเข้าพบเจ้าหน้าที่ประจำ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม และแจ้งรายละเอียดข้อร้องเรียน
- (๒.) เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนเป็นหนังสือยื่นต่อ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม แล้วแต่กรณี
- (๓.) ดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือต่อไป

ช่องทางที่ ๖ : การร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

การร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเช่น ศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านด่วน ๑๑๑๑) และกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการ

- (๑.) ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือภายใต้เงื่อนไขต่อไปนี้
 - ๑.๑ กรอบเวลาในการดำเนินการให้เป็นไปตามที่หน่วยงานดังกล่าวกำหนด เช่นภายใน ๑๕ วัน
 - ๑.๒ วิธีการดำเนินการ ให้เป็นไปตามที่หน่วยงานดังกล่าวกำหนดเช่น แจ้งเป็นข้อมูลหรือให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลภายในกำหนด
- (๒.) กรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นผู้พิจารณาแจ้งผลพิจารณาตามข้อร้องเรียน

ช่องทางที่ ๗ : การร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์

ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการ

- (๑.) เข้าสู่เว็บไซต์กรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)
- (๒.) เลือกเมนูด้านบนชื่อ ร้องเรียนออนไลน์
- (๓.) กรอกรายละเอียดตามช่องข้อมูลที่กำหนดตามแบบฟอร์มการร้องเรียนออนไลน์
- (๔.) เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือต่อไป