

ประกาศสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน)

ที่ ๘ /๒๕๖๗

เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนและการรับฟังความคิดเห็น

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงการจัดการเรื่องร้องเรียนและการรับฟังความคิดเห็นของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) ให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและทันการณ รวมถึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๙ และมาตรา ๓๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๖๒ จึงยกเลิกประกาศสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) ที่ ๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ และกำหนดการจัดการเรื่องร้องเรียนและการรับฟังความคิดเห็นของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์แก่การจัดการเรื่องร้องเรียนและการรับฟังความคิดเห็น ให้สามารถดำเนินการกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์หรือดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันก็ได้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นางรอยบุญ รัชมีเทศ)

ผู้อำนวยการ

สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน)

## การจัดการเรื่องร้องเรียนและการรับฟังความคิดเห็น สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน)

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนและการรับฟังความคิดเห็นของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยสามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์ รวมถึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที

### ๑. คำจำกัดความ

“สถาบัน” หมายความว่า สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน)

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบัน

“งานนิติการ” หมายความว่า ส่วนงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกฎหมายของสถาบัน

“งานบริหารทรัพยากรบุคคล” หมายความว่า ส่วนงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบัน

“งานสื่อสารองค์กร” หมายความว่า ส่วนงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กรของสถาบัน

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญของสถาบัน รวมถึงบุคคลซึ่งมีสัญญาการปฏิบัติงานให้แก่สถาบัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับสถาบัน ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สถาบันกำหนด

“ผู้เสนอแนะ” หมายความว่า ผู้ที่แสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการตามภารกิจหรือเรื่องทั่วไปของสถาบัน ผ่านช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่สถาบันกำหนด

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ได้รับการร้องเรียน ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถาบัน ประกอบด้วยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดทางวินัย และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำความผิดด้วย

“การรับฟังความคิดเห็น” หมายความว่า เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะ หรือการให้คำชมเชยเกี่ยวกับการให้บริการตามภารกิจหรือการดำเนินงานทั่วไปของสถาบัน รวมถึงการสอบถามข้อมูลการดำเนินงานทั่วไปของสถาบันด้วย

### ๒. การจัดการเรื่องร้องเรียน

#### ๒.๑ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

สถาบันกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนไว้ ๒ ช่องทาง ดังนี้

(๑) เว็บไซต์ของสถาบันที่ [www.hii.or.th](http://www.hii.or.th)

(๒) ไปรษณีย์ถึง ผู้อำนวยการสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) เลขที่

๙๐๑ ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

## ๒.๒ ประเภทเรื่องร้องเรียน

สถาบันจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๔ ประเภท และกำหนดให้งานนิติการเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการประสานงานกับผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท ดังนี้

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	คำจำกัดความ	ผู้รับผิดชอบ
๑	การปฏิบัติงาน	เรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากการที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน หรือวิธีการที่สถาบันกำหนด	งานนิติการ
๒	การกระทำผิดวินัย	เรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากการที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติทางวินัยที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสถาบันว่าด้วยการบริหารงานบุคคล	งานบริหารทรัพยากรบุคคล
๓	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	เรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากการที่ผู้ปฏิบัติงานแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม หรือเรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากการที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือใช้ตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่ง อย่างไม่ชอบด้วย	งานบริหารทรัพยากรบุคคล
๔	การแจ้งเบาะแส	การแจ้งเบาะแสอันเนื่องมาจากผู้ร้องเรียนพบเห็นหรือมีเหตุอันควรสงสัยเชื่อได้ว่าผู้ปฏิบัติงานประพฤติหรือปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	งานนิติการ

โดยที่เรื่องร้องเรียนในแต่ละประเภทดังกล่าว จะต้องมียอดประกอบหรือรายละเอียดดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ อีเมล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน สำหรับใช้ในการประสานงานหรือติดต่อสื่อสาร

(๒) เรื่องและรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยระบุถึงชื่อและพฤติการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผลกระทบที่ผู้ร้องเรียนได้รับอย่างละเอียดและชัดเจน

(๓) พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

### ๒.๓ มาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน

สถาบันกำหนดมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ ๒ กรณี ดังนี้

(๑) กรณีปกติ เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสถาบัน แต่ไม่เร่งด่วน ซึ่งหากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น โดยผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภทจะดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ดังนี้

/(๑.๑) เรื่องร้องเรียน...

(๑.๑) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน ซึ่งผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการได้เอง จะต้องจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ

(๑.๒) เรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ผู้รับผิดชอบเสนอผู้อำนวยการแต่งตั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน ภายใน ๗ วันทำการ และคณะกรรมการดังกล่าวต้องจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ ซึ่งคณะกรรมการดังกล่าวจะขอขยายระยะเวลาจัดการเรื่องร้องเรียนได้อีก ๓๐ วันทำการ หรือผู้อำนวยการสั่งให้งานนิติการดำเนินการรวบรวมข้อมูลและประสานงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งต่อเรื่องร้องเรียนต่อไป

(๒) กรณีเร่งด่วน เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสถาบัน และบุคคลภายนอกอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภทจะดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ดังนี้

(๒.๑) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน ซึ่งผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการได้เอง จะต้องจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

(๒.๒) เรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ผู้รับผิดชอบเสนอผู้อำนวยการแต่งตั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน ภายใน ๗ วันทำการ และคณะกรรมการดังกล่าวต้องจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ หรือผู้อำนวยการสั่งให้งานนิติการดำเนินการรวบรวมข้อมูลและประสานงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งต่อเรื่องร้องเรียนต่อไป

#### ๒.๔ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑) เมื่องานนิติการได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางที่กำหนดไว้ใน ๒.๑ ให้งานนิติการดำเนินการตอบรับการได้รับเรื่องร้องเรียนกลับไปยังผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาดังต่อไปนี้

- ภายใน ๑ วัน กรณีที่ผู้ร้องเรียนดำเนินการผ่านช่องทาง [www.hii.or.th](http://www.hii.or.th)
- ภายใน ๗ วัน กรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือและดำเนินการผ่านช่องทางการส่งไปรษณีย์

๒) งานนิติการจะต้องพิจารณาความครบถ้วนขององค์ประกอบหรือรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตาม ๒.๒ ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ เพื่อประสานงานให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตาม ๒.๓ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละกรณี และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องด้วย

๓) กรณีที่งานนิติการดำเนินการตาม ๑) หรือ ๒) แล้วพบว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ปรากฏชื่อหรือช่องทางของผู้ร้องเรียนสำหรับใช้ในการประสานงานหรือติดต่อสื่อสาร หรือไม่มีการระบุถึงชื่อและพฤติการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผลกระทบที่ได้รับอย่างละเอียดและชัดเจน จะถือว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นบัตรสนเท่ห์ ซึ่งจะไม่ได้รับการพิจารณาตามประกาศนี้ หรือไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ด้วยวิธีการใด จะถือว่าการตอบรับหรือการตอบกลับได้ไปยังผู้ร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องพ้นวิสัย

๔) ผู้รับผิดชอบจะต้องสรุปผลการดำเนินการตาม ๒) และนำเสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบหรืออนุมัติการดำเนินการใดแล้วแต่กรณี

/๕) ผู้รับผิดชอบ...

๕) ผู้รับผิดชอบจะต้องประสานงานกับงานนิติการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ หรือแจ้งเรื่องให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะหรือทุกขั้นตอนการดำเนินการ

๖) การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจะต้องดำเนินการอย่างเป็นความลับ และเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

### ๓. การรับฟังความคิดเห็น

#### ๓.๑ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น

สถาบันกำหนดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นไว้ ๓ ช่องทาง ดังนี้

(๑) เว็บไซต์ของสถาบันที่ [www.hii.or.th](http://www.hii.or.th)

(๒) ไปรษณีย์ถึง ผู้อำนวยการสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) เลขที่ ๙๐๑ ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

(๓) e-mail: [contact@hii.or.th](mailto:contact@hii.or.th)

#### ๓.๒ ประเภทการรับฟังความคิดเห็น

สถาบันจำแนกประเภทการรับฟังความคิดเห็นออกเป็น ๔ ประเภท และกำหนดให้งานสื่อสารองค์กรเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ดังนี้

ลำดับ	ประเภทการรับฟังความคิดเห็น	คำจำกัดความ
๑	การแสดงความคิดเห็น	เรื่องที่ผู้เสนอแนะมีความประสงค์ที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการตามภารกิจหรือการดำเนินงานทั่วไปของสถาบัน
๒	การให้ข้อเสนอแนะ	เรื่องที่ผู้เสนอแนะมีความประสงค์ที่จะให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามภารกิจหรือการดำเนินงานทั่วไปของสถาบัน
๓	การให้คำชมเชย	เรื่องที่ผู้เสนอแนะมีความประสงค์จะให้คำชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงาน หรือให้คำชมเชยจากการได้รับบริการตามภารกิจของสถาบัน หรือความประทับใจอื่น ๆ
๔	การสอบถามข้อมูลทั่วไป	เรื่องที่ผู้เสนอแนะมีความประสงค์ที่จะสอบถามข้อมูลการดำเนินงานทั่วไปของสถาบัน

โดยที่การรับฟังความคิดเห็นในแต่ละประเภทดังกล่าว จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบหรือรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ อีเมล, หรือที่อยู่ของผู้เสนอแนะ สำหรับใช้ในการประสานงานหรือติดต่อสื่อสาร

(๒) เรื่องและรายละเอียดเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นในแต่ละประเภทดังกล่าว

#### ๓.๓ กระบวนการจัดการรับฟังความคิดเห็น

๑) เมื่องานสื่อสารองค์กรได้รับเรื่องการรับฟังความคิดเห็นผ่านทางช่องทางที่กำหนดไว้ใน ๓.๑ ให้งานสื่อสารองค์กรดำเนินการตอบรับการได้รับเรื่องการรับฟังความคิดเห็นกลับไปยังผู้เสนอแนะภายในระยะเวลาดังต่อไปนี้

/- ภายใน...

- ภายใน ๑ วัน กรณีที่ผู้เสนอแนะดำเนินการผ่านช่องทาง [www.hii.or.th](http://www.hii.or.th) หรือ e-mail
- ภายใน ๗ วัน กรณีที่ผู้เสนอแนะจัดทำเป็นหนังสือและดำเนินการผ่านช่องทาง การส่งไปรษณีย์

๒) งานสื่อสารองค์กรจะต้องพิจารณาองค์ประกอบหรือรายละเอียดของการรับฟังความคิดเห็นตาม ๓.๒ ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ เพื่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องตามการรับฟังความคิดเห็นในแต่ละประเภทดังกล่าวพิจารณาดำเนินการตามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ รับทราบคำชมเชย หรือให้ข้อมูลการดำเนินงานทั่วไปของสถาบัน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ แล้วแต่กรณี

๓) กรณีที่งานสื่อสารองค์กรดำเนินการตาม ๑) หรือ ๒) แล้วพบว่าไม่ปรากฏชื่อหรือช่องทางของผู้เสนอแนะสำหรับการประสานงานหรือติดต่อสื่อสาร หรือไม่สามารถติดต่อผู้เสนอแนะได้ด้วยวิธีการใด จะถือว่าการตอบรับหรือการตอบกลับต่อไปยังผู้เสนอแนะนั้นเป็นเรื่องพ้นวิสัย

๔) งานสื่อสารองค์กรจะต้องสรุปผลการดำเนินการตาม ๒) และนำเสนอต่อผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบหรือนุมัติดำเนินการใดแล้วแต่กรณี

๕) งานสื่อสารองค์กรแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้เสนอแนะทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

#### ๔. การรวบรวมข้อมูลและการเผยแพร่ข้อมูล

งานนิติการรวบรวมและจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนและการรับฟังความคิดเห็นเป็นรายเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน และเผยแพร่ข้อมูลสถิติดังกล่าวผ่านทาง [www.hii.or.th](http://www.hii.or.th)

#### ๕. ประกาศความเป็นส่วนตัว (privacy notice)

สถาบันมีความจำเป็นต้องจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้เสนอแนะตาม ๒.๒ และ ๓.๒ เพื่อวัตถุประสงค์ในการประสานงานหรือติดต่อสื่อสาร รวมถึงเพื่อใช้ในการปฏิบัติตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียนและการรับฟังความคิดเห็น โดยสถาบันจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้เสนอแนะตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้แล้วเท่านั้น ซึ่งผู้ร้องเรียนหรือผู้เสนอแนะสามารถศึกษาเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสถาบันเพิ่มเติมได้จากนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและประกาศความเป็นส่วนตัวทาง [www.hii.or.th](http://www.hii.or.th) ก่อนที่จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนหรือการรับฟังความคิดเห็นให้แก่สถาบัน

กรณีที่สถาบันจะประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการเพื่อการอื่นนอกเหนือจากที่ได้แจ้งไว้ สถาบันจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและผู้เสนอแนะทราบและให้ความยินยอมอย่างชัดแจ้งก่อนที่จะดำเนินการใด ๆ กับข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

-----