

## สำนักงานกองทุนยุติธรรม

### ๐๔๓ มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม มาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานกองทุนยุติธรรม เป็นไปโดยคำนึงถึงความต้องการ ความเป็นถูกต้อง ความคาดหวัง ตลอดจนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานกองทุนยุติธรรม จึงกำหนดมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วม ดังนี้

#### วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ภายใต้ภารกิจของกองทุนยุติธรรม ตามพระราชบัญญัติกองทุนยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมถึงระบบการบริหาร/ระบบสนับสนุนที่สำคัญของสำนักงานกองทุนยุติธรรมส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

#### มาตรการ

๑. กำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานตามภารกิจของกองทุนยุติธรรมทางเว็บไซต์ และ/หรือรายงานประจำปี เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบผลการดำเนินงาน

๒. กำหนดให้มีการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของสำนักงานกองทุนยุติธรรม โดยจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียน ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีผลต่อการบริหารงานและการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานกองทุนยุติธรรมส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น กล้องรับความคิดเห็น จดหมาย เว็บไซต์ จดหมาย/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ รวมถึงการแจ้งข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้วยตัวเอง

๓. กำหนดให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการศึกษา การวิจัย และการพัฒนาระบบมาตรฐาน รวมถึงระบบการบริหาร/ระบบสนับสนุนที่สำคัญ จัดกิจกรรม/โครงการ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามพันธกิจของกองทุนยุติธรรม ตามความเหมาะสมของบริบทในการดำเนินงานนั้นๆ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลการจัดกิจกรรมดังกล่าวต่อสาธารณะ

๔. กำหนดให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการศึกษา การวิจัย และการพัฒนาระบบมาตรฐาน รวมถึงระบบการบริหาร/ระบบสนับสนุนที่สำคัญ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในภาพรวมและรายข้อในมิติต่างๆ ตลอดจนวิเคราะห์และรายงานผลต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบและที่ประชุมคณะกรรมการ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๕. กำหนดให้งานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เป็นแกนหลักในการจัดทำระบบข้อร้องเรียนเพื่อคัดกรอง บริหารจัดการและติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางตาม ข้อ ๒

๖. กำหนดให้คณะกรรมการกองทุนยุติธรรม ประมวลผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของภารกิจนั้นๆ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

๗. กำหนดให้หน่วยงานภายใน ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

๘. กำหนดให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในพันธกิจที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานภายในคณะ