คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

กลุ่มงานกฎหมาย

มกราคม ๒๕๖๗

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง อันประกอบด้วย ๑) สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) หมู่ ๑๓ ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๒๐ ๒) เว็บไซต์ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) : http://www.wisdomking.or.th ๓) e-mail : saraban@wisdomking.or.th ๔) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๒๙ ๒๒๑๒ โทรสาร ๐ ๒๕๒๙ ๒๒๑๔

กลุ่มงานกฎหมาย จึงได้ทบทวน ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติมคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ให้สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับสำนักงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของ พกฉ. ที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพตลอดรวมถึงบุคคลภายนอกเพื่อเป็นช่องทางในการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ

กลุ่มงานกฎหมาย
ปรับปรุง แก้ไข
ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

๑. หลักการและเหตุผล ๑
๒. นิยาม ๑
๓. วัตถุประสงค์ ๒
๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๒
๕. ช่องทางการแจ้งร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๓
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๔
๘. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow ๕
๙. หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ๕

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ได้วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปรามและสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารงานของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานโดยมี ๔ ช่องทาง อันประกอบด้วย ๑) สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) หมู่ ๑๓ ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๒๐ ๒) เว็บไซต์สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) www.wisdomking.or.th/th/page/complaint ๓) e-mail : saraban@wisdomking.or.th และ ๔) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๒๙ ๒๒๑๒ โทรสาร ๐ ๒๕๒๙ ๒๒๑๔ ในส่วนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. นิยาม

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๒

“การทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยเจตนาเพื่อแสวงหาทรัพย์สิน หรือประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือบุคคลอื่น หรือเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคล

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า จดหมายฟ้องหรือกล่าวหาโดยลงชื่อจริงและข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียน และระบุว่าได้รับความเดือดร้อนจากผู้ปฏิบัติงานกระทำการหรือละเว้นกระทำการใด ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ หรือกล่าวหาว่า ผู้ปฏิบัติงานกระทำผิดวินัย หรือมีข้อสงสัยว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อน

๓. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน

เรื่องที่นำมาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานทุจริตต่อหน้าที่ หรือการประพฤติมิชอบ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การเบียดบังทรัพย์สิน การเอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ กลั่นแกล้งบังคับ ขู่เข็ญ เรียกหรือรับผลประโยชน์ การช่วยเหลือผู้กระทำผิดให้ไม่ต้องรับโทษ รับสินบน รับส่วย เป็นต้น

๑.๒) ละเว้นหรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๓) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๑.๔) กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

๒) เรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อย ต้องระบุข้อมูล ดังนี้

๒.๑) ชื่อ ที่อยู่ เลขบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ , ID Line หรือ E-mail ที่ติดต่อได้

๒.๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๓) ชื่อผู้ปฏิบัติงาน หรือหน่วยงาน ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๔) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องที่ร้องเรียน เรื่องแจ้งเบาะแส ต้องปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตอย่างชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๒.๕) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล หรือหลักฐานอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา เช่น คลิปเสียง คลิปวีดีโอ ภาพถ่าย บทสนทนาผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ (ถ้ามี)

๒.๖) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน (กรณีแจ้งด้วยตนเอง หรือแจ้งโดยส่งเป็นหนังสือ)

อนึ่ง ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ โดยมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวลือให้เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

๓) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน ที่ไม่อาจรับพิจารณา

๓.๑) เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีหลักฐานเพียงพอ

๓.๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลรายการตามข้อ ๒)

๕. ช่องทางการแจ้งร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) หมู่ ๑๓ ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๒๐ โดยหนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒) เว็บไซต์ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) : http://www.wisdomking.or.th

๓) e-mail : saraban@wisdomking.or.th

๔) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๒๙ ๒๒๑๔ โทรสาร ๐ ๒๕๒๙ ๒๒๑๔

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) กลุ่มงานกฎหมายดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานผ่านทางช่องทางต่าง ๆ และลงทะเบียนรับเรื่อง

๒) กลุ่มงานกฎหมายดำเนินการคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและเสนอผู้อำนวยการทราบและพิจารณา

๓) กรณีผู้อำนวยการเห็นสมควรให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายผู้ปฏิบัติงานให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงก็ได้ ทั้งนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง

ในการพิจารณาข้อเท็จจริงให้ดำเนินการในทางลับ และเปิดโอกาสให้ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔) เมื่อได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นแล้ว ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้ได้รับมอบหมายในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอรายงานผลต่อผู้อำนวยการ

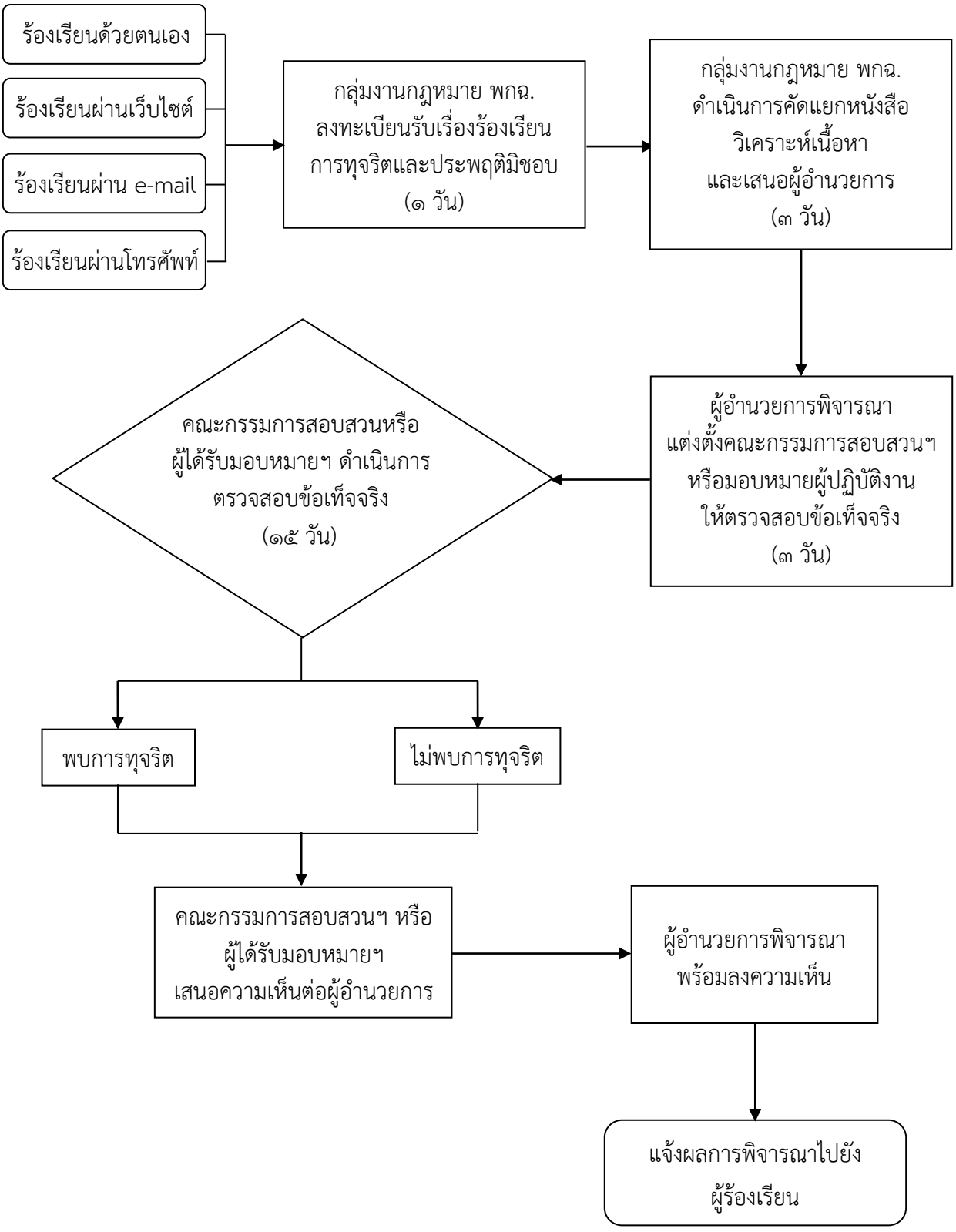
หากคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้ได้รับมอบหมายเห็นว่าเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการและยุติเรื่อง

๕) กลุ่มงานกฎหมายแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่เสร็จสิ้นการพิจารณาหรือยุติเรื่อง

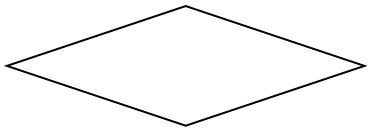
๖) กลุ่มงานกฎหมายบันทึกข้อมูลในทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียนและจัดเก็บเรื่อง

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๘. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดกระบวนการ
	กิจกรรม
	การพิจารณา
	ทิศทางการทำงานหรือลำดับงาน

๙. หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๑) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบถือเป็นความลับของสำนักงาน และการส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือว่า ข้อมูลที่เกี่ยวข้องต้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัยรวมทั้งความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องเก็บชื่อผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวน

๓) สำนักงานจะปฏิบัติต่อข้อมูลผู้ร้องเรียนเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒