

คู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงาน
ของกระบวนการหลัก
“การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และ
ประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ
จริยธรรม”

กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ศูนย์การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลัก “การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม” จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรมของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อรวบรวมเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อความชัดเจน และเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการ และจัดทำได้อย่างเป็นระบบ ภายใต้แนวทางการจัดทำตัวชี้วัดที่ ๕ ระดับความสำเร็จในการบูรณาการการจัดการกระบวนการหลัก หรือโครงการที่สำคัญของหน่วยงาน (แบบฟอร์ม ๙ ตาราง) และเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละของกระบวนการหลักที่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม เป็นหนึ่งในกระบวนการหลักที่ต้องดำเนินการภายใต้เงื่อนไขของตัวชี้วัดข้างต้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลัก “การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม” จะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม

กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๓
ขอบเขต	๓
คำจำกัดความ	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
ผังกระบวนการ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๕
มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	๗
ระบบติดตามประเมินผล	๙
ภาคผนวก	๑๐
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	๑๑-๒๐
เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและสอบสวนเรื่องร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย	๒๑-๒๓
หลักปฏิบัติในการที่จะรับ “บัตรสนเท่ห์” ไว้พิจารณา	๒๔

วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและและเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในตามขั้นตอนของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม

ขอบเขต (Scope)

๑. กระบวนการจัดทำระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม เพื่อใช้เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน
๒. เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในกระทรวงศึกษาธิการ ต่อไปยังส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คำจำกัดความ (Definition)

การทุจริต (Corruption) หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หรือประโยชน์อื่นใดอันมิควรได้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่น

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

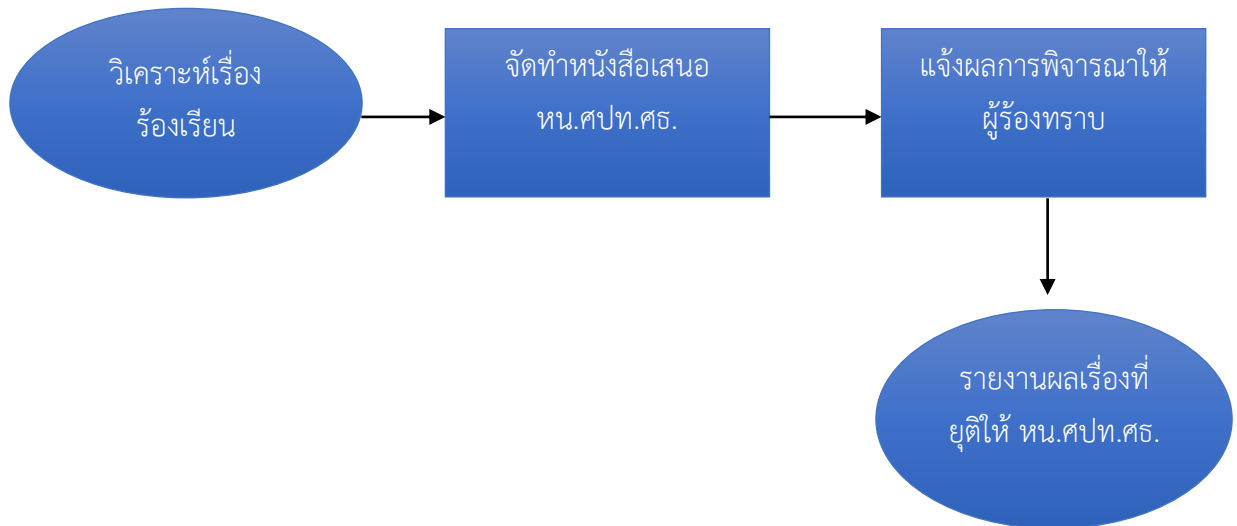
หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ : เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินแก้ไขปัญหาการทุจริตที่เกิดขึ้นในกระทรวงศึกษาธิการ

รองหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ : กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ข้อมูลเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม ก่อนเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

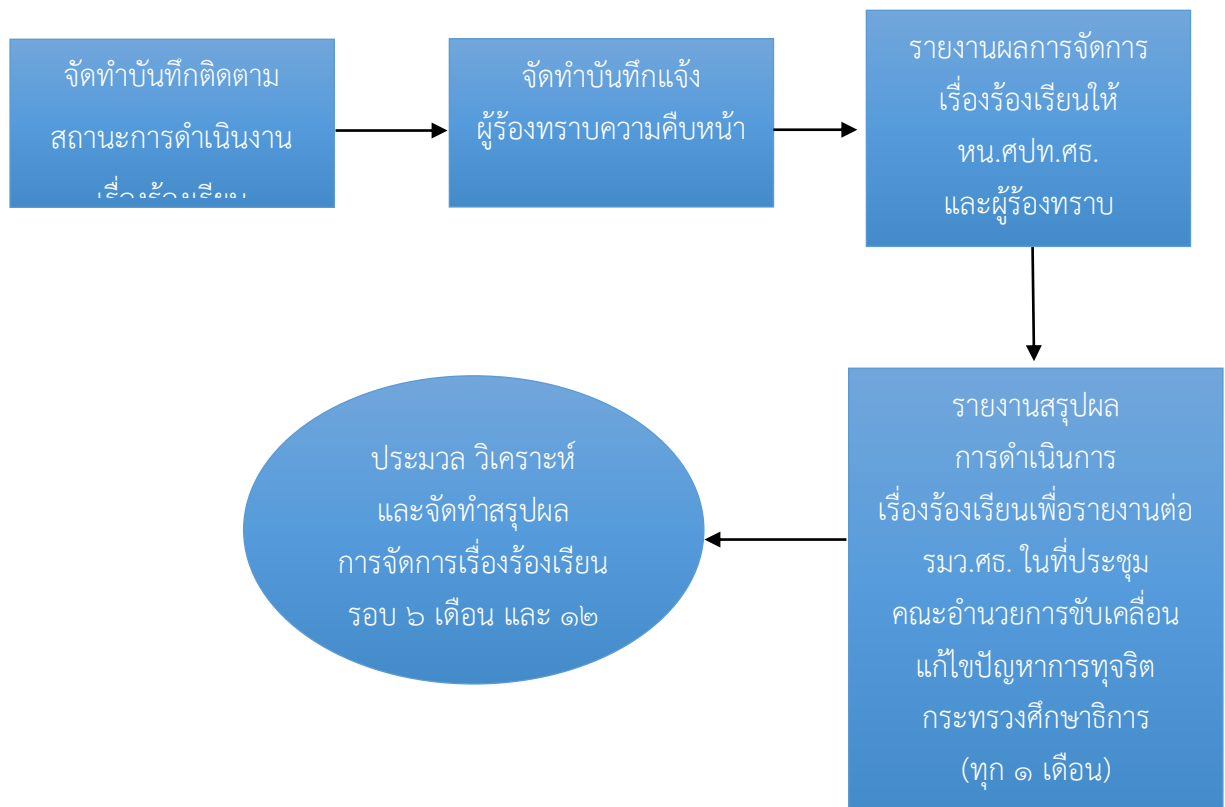
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน : วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ติดตามและสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม เพื่อเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

ผังกระบวนการ (Work Flow)

กระบวนการย่อยที่ ๑ : การวิเคราะห์และประสานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน



กระบวนการย่อยที่ ๒ : การติดตามการรายงานผลเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม โดยแบ่งเป็น ๒ กระบวนการย่อย คือ ๑ กระบวนการย่อยที่ ๑ : การวิเคราะห์และประสานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และ กระบวนการย่อยที่ ๒ : การติดตามการรายงานผลเรื่องร้องเรียน

กระบวนการย่อยที่ ๑ : การวิเคราะห์และประสานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีวิธีปฏิบัติ ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๑. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด
๒. จัดทำหนังสือเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ
 - ๒.๑ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - ๒.๒ แจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า

๓. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ กรณีเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งยุติเรื่องโดยไม่ต้องดำเนินการต่อ

๔. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการทราบ

กระบวนการย่อยที่ ๒ : การติดตามการรายงานผลเรื่องร้องเรียน มีวิธีปฏิบัติ ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๑. จัดทำบันทึกติดตามสถานการณ์การดำเนินการเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินเรื่องร้องเรียนเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ ลงนามในหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (ทุก ๑๕ วัน)

๒. จัดทำบันทึกแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า

๓. รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงศึกษาธิการและผู้ร้องทราบ

๔. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการในที่ประชุมคณะอำนวยการขับเคลื่อนแก้ไขปัญหาการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

๕. ประมวล วิเคราะห์ การจัดการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน เสนอปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

กระบวนการย่อยที่ ๑ : การวิเคราะห์และประสานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและดำเนินการตรวจสอบว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในกระทรวงศึกษาธิการ

ขั้นตอนที่ ๒ : จัดทำหนังสือเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

จัดทำหนังสือเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ โดยสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญ โดยสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมา เพื่อส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน

กระทรวงศึกษาธิการ ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีมูลเป็นไปตามเรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมาหรือไม่

ขั้นตอนที่ ๓ : แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ กรณีเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งยุติเรื่อง โดยไม่ต้องดำเนินการต่อ

เมื่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการได้รับการรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก็จึรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ หากให้กรณีที่หน่วยงานได้มีการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนสามารถยุติได้ ไม่ต้องดำเนินการต่อสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ รายงานให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการทราบผลการดำเนินการด้วย

ขั้นตอนที่ ๔ : รายงานผลเรื่องที่ยุติให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการทราบ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นของเรื่องร้องเรียนและได้รายงานผลการดำเนินการมายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ เห็นหน่วยงานได้มีหนังสือยุติเรื่องร้องเรียน หรือหนังสือลงโทษแก่ผู้กระทำความผิดแล้ว จัดทำบันทึกเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อทราบต่อไป

กระบวนการย่อยที่ ๒ : การติดตามการรายงานผลเรื่องร้องเรียน มีวิธีปฏิบัติ ๕ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ : จัดทำบันทึกติดตามสถานการณ์ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

จัดทำบันทึกติดตามสถานการณ์ดำเนินการเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ ลงนามในหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (ทุก ๑๕ วัน)

ขั้นตอนที่ ๒ : จัดทำบันทึกแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า

จัดทำบันทึกเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ ลงนามในหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้าผลการดำเนินการที่หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานมายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

ขั้นตอนที่ ๓ : รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ และผู้ร้องทราบ

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานมายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ และผู้ร้องทราบ

ขั้นตอนที่ ๔ : รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการในที่ประชุมคณะอำนวยการขับเคลื่อนแก้ไขปัญหาการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ (ทุก ๑ เดือน)

ขั้นตอนที่ ๕ : ประมวล วิเคราะห์ และจัดทำสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน

ประมวล วิเคราะห์ และจัดทำสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน เพื่อเสนอปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ทราบถึงผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงศึกษาธิการ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)

กระบวนการย่อยที่ ๑ : การวิเคราะห์และประสานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

กิจกรรม/ขั้นตอน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา การดำเนินงาน
๑. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด	จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการได้ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	๒ วัน
๒. จัดทำหนังสือเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงศึกษาธิการ ๒.๑ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒.๒ แจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า	สามารถส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายในเวลา ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา/ดำเนินการ จากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	
๓. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบกรณีเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งยุติเรื่อง โดยไม่ต้องดำเนินการต่อ		๑ วัน
๔. รายงานผลเรื่องร้องเรียนที่ยุติให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงศึกษาธิการทราบ		๑ วัน

กระบวนการย่อยที่ ๒ : การติดตามการรายงานผลเรื่องร้องเรียน

กิจกรรม/ขั้นตอน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา การดำเนินงาน
๑. จัดทำบันทึกติดตามสถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงศึกษาธิการ ทราบลงนามในหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียน(ทุก ๑๕ วัน)		๑ วัน
๒. จัดทำบันทึกแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า	สามารถส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายใน ๓ วันทำการ นับจากวันที่หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงศึกษาธิการ ลงนามในหนังสือถึงผู้ร้อง	๑ วัน
๓. รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงศึกษาธิการและผู้ร้องทราบ	สามารถส่งหนังสือแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายใน ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา/ดำเนินการ จากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	๑ วัน
๔. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ในที่ประชุมคณะอำนวยการขับเคลื่อนแก้ไขปัญหาการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ		๒ วัน
๕. ประมวล วิเคราะห์ การจัดการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือนเสนอปลัดกระทรวงศึกษาธิการ		๕ วัน

ระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)

ตัวชี้วัด	แนวทางการประเมิน	ความถี่ในการประเมิน			วิธีการประเมิน
		รายเดือน	ราย ๖ เดือน	รายปี	
๑. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนจัดส่งให้หน่วยงานได้ถูกต้อง	พิจารณาจากหนังสือที่จัดส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานได้ถูกต้อง	✓			ตรวจสอบจากการรายงานผลการดำเนินการที่มีการจัดส่งผิดพลาด
๒. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากหนังสือแจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายในเวลา ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา/ดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	✓			ตรวจสอบจากหนังสือแจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายในเวลา ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา/ดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่มีการจัดส่งบันทึกติดตามสถานะการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากเรื่องร้องเรียนที่มีการจัดส่งบันทึกติดตามสถานะการดำเนินการทั้งหมดที่มีการติดตามผลการดำเนินการ	✓			ตรวจสอบจากเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้รายงานผลให้กับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงศึกษาธิการ (ทุก ๑๕ วัน)
๔. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถส่งหนังสือแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายในเวลา ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา/ดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง		✓		ตรวจสอบจากหนังสือแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายในเวลา ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา/ดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

ภาคผนวก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

หน้า ๑

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๘ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการตามกฎหมายให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมิได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) คาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นาวารัตน์ วรยศ และวรยศสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ รับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการ ที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนวยการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๘ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณี que การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้ นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะค่อนาขกรฐมนครในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนครแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดแจ้งว่านาขกรฐมนคร หรือรัฐมนครควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๕ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒

การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบต้นทงให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบต้นทงให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณี ที่เป็นการมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็น ถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะ หรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมี การร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์ จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบ ตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อ ผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒
การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓
การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑
บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดปล่อยทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไขความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์ แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถ ดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำ ให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณี ที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้า ส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณา เรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตาม ข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวม ของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้รอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อัยการหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้เจ้าหน้าที่ร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ความความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๘ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี

หนังสือ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและสอบสวน
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

ที่ นร 0206/ว ๕ / 8

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กท 10300

๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน กระทรวง ทบวง กรม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก
2. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนมาก ที่ มท 0208.3/9125
ลงวันที่ 1 กรกฎาคม ๒๕๔๑
3. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 0709.2/580
ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน ๒๕๔๑
4. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร 0601/2565
ลงวันที่ 16 ธันวาคม ๒๕๔๐

เดิมคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน ๒ ฉบับ และคำสั่งนายก
รัฐมนตรีเกี่ยวกับการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ จำนวน ๑ ฉบับ ตามสิ่งที่
ส่งมาด้วย ๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายก
รัฐมนตรีเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและ
การสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมา
นานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวม ปรับปรุง
แก้ไขและยกฐานะเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ใหม่ ให้ความสมบูรณ์อยู่ใน
/ฉบับเดียว ...

ที่ นร 0206/ว.๕/8

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กท 10300

๕5 ธันวาคม 2541

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน กระทรวง ทบวง กรม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก
2. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนมาก ที่ มท 0208.3/9125
ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2541
3. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 0709.2/580
ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2541
4. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร 0601/2565
ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2540

เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน 2 ฉบับ และคำสั่งนายกรัฐมนตรี
เกี่ยวกับการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ จำนวน 1 ฉบับ ตามสิ่งที่
ส่งมาด้วย 1

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรี
เกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
ดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมานานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวม ปรับปรุง
แก้ไขและยกฐานะเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ใหม่ ให้ความสมบูรณ์อยู่ใน
/ฉบับเดียว ...

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้กำลังในหมกตบแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ลงมติว่า

1. อนุมัติให้ออกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2496 เรื่อง ระเบียบการสอบสวน เรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2502 เรื่อง บัตรสนเท่ห์ ทั้ง 3 ฉบับ

2. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักงานเลขาธิการ คณะรัฐมนตรีเสนอ โดยปรับปรุงข้อ 5 เป็นว่า “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้อะเอียดในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้อะเอียด นั้น” และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ


(นายวิมล เกียรติกาน)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. 2801445

โทรสาร 2801446, 2824045

หลักปฏิบัติในการที่จะรับ “บัตรสนเท่ห์” ไว้พิจารณา

หลักปฏิบัติในการที่จะรับ“บัตรสนเท่ห์”ไว้พิจารณา

จากสถิติที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ทำไว้เกี่ยวกับเรื่องที่หน่วยราชการ รับบัตรสนเท่ห์ ไว้พิจารณา ปรากฏว่ามีมูลเป็นความจริงเพียง 30% และยังคงให้เกิดผลเสียหาย ตามมาอีกหลายประการ กล่าวคือ

1. เปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งกันได้
2. ทำให้ราชการต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการสืบสวน
3. ราชการต้องเสียกำลังเจ้าหน้าที่ไปทำการสืบสวน
4. ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ตั้งใจปฏิบัติงานเสียกำลังใจในการปฏิบัติงาน
5. เจ้าหน้าที่ที่ไม่กล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด เพราะกลัวถูกบัตรสนเท่ห์
6. เป็นการสนับสนุนให้ผู้ร้องเรียนเป็นคนซลาด ไม่กล้าแสดงความจริง

ดังนั้น ด้วยเหตุดังกล่าว คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติวางแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาถือเป็นหลักปฏิบัติในการที่จะรับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณาว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย ในเบื้องต้น ให้ผู้บังคับบัญชาถือเรื่องนั้นไว้เป็นความลับทางราชการ และถ้าหากบัตรสนเท่ห์รายใด ได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน ก็ให้ผู้บังคับบัญชารับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร 0206/ว. 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2541) ขณะเดียวกัน ก.พ. ก็ได้มีมติขอมความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องวิธีการปฏิบัติก่อนการดำเนินการทางวินัย ไว้ว่า ในกรณีที่มีการกล่าวหาข้าราชการกระทำผิด โดยไม่ปรากฏตัวผู้กล่าวหา ก็ให้ผู้บังคับบัญชาถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร 0206/ว. 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2541 กล่าวคือ ให้ผู้บังคับบัญชารับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา เฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และในกรณีที่ รับบัตรสนเท่ห์ ไว้พิจารณาก็ให้ผู้บังคับบัญชารับดำเนินการสืบสวน (หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่นร 1011/ว.19 ลงวันที่ 14 กรกฎาคม 2547)

สำนักงานกฎหมายและตรวจสอบ สำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

ข้อ 1. บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หลักเกณฑ์ข้อนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องชี้แจงโดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมา ให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ว่ามีพยานหลักฐานใดบ้าง ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุก็ได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาข้าราชการกระทำความผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

ข้อ 2. บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำชี้แจงหาข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ถูกกล่าวหากระทำความผิดวินัยด้วย

ตารางที่ ๙ ผังกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กระบวนการ : ๔. การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ : ระดับความสำเร็จในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม

กระบวนการย่อยที่ ๑ : การวิเคราะห์และประสานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เอกสารการ ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๑.๑ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด	๒ วัน	- วิเคราะห์และจัดส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้อง (E๑)	- ร้อยละของเรื่องร้องเรียนจัดส่งให้หน่วยงานได้ถูกต้อง	- จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการได้ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	- หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้อง - บันทึกที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งให้	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ
๒.		๒.๑ จัดทำหนังสือเสนอ หน.ศปท.ศธ. ๒.๒ แจกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒.๓ แจกผู้ร้องทราบความคืบหน้า	๓ วัน	- ต้องแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบโดยเร็ว (C๑)	- ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด	- สามารถส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายในเวลา ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา/ดำเนินการ จากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	- หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - หนังสือแจ้งผู้ร้อง	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ
๓.		๓.๑ แจ้งผลการ	๑ วัน				- บันทึกเสนอ	กลุ่มงาน

คู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลัก “การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม”

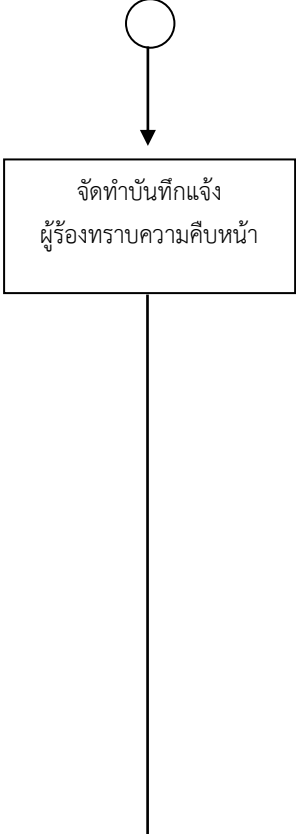
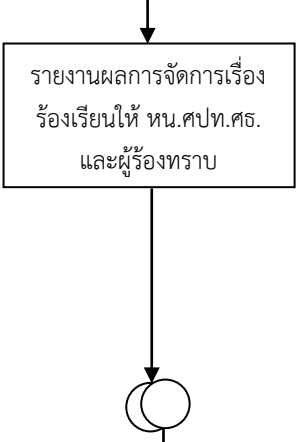
		พิจารณาให้ผู้ร้อง ทราบ กรณีเรื่อง ร้องเรียนที่หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องแจ้งยุติ เรื่อง โดยไม่ต้อง ดำเนินการต่อ					หน.ศปท.ศธ. - บันทึก รายงานผลจาก หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ป้องกัน และ ปราบปราม การทุจริตฯ
๔.	รายงานผลเรื่องที่ ยุติให้ หน.ศปท.ศธ. ทราบ	๔.๑ รายงานผลเรื่อง ที่ยุติให้ หน.ศปท.ศธ. ทราบ	๑ วัน				- บันทึกเสนอ หน.ศปท.ศธ. เพื่อทราบ -	กลุ่มงาน ป้องกัน และ ปราบปราม การทุจริตฯ

กระบวนการ : การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ : ระดับความสำเร็จในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม

กระบวนการย่อยที่ ๒ : การติดตามการรายงานผลเรื่องร้องเรียน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เอกสารการ ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	จัดทำบันทึกติดตามสถานะ การดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน 	๑.๑ จัดทำบันทึก ติดตามสถานะ การดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนที่ได้จัดส่งไป ให้หน่วยงานที่ รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน เสนอ หน.ศปท.ศธ. ลงนามในหนังสือแจ้ง หน่วยงานที่ได้รับ การร้องเรียน (ทุก ๑๕ วัน)	๑ วัน	- ต้องจัดทำ บันทึกติดตาม สถานการณ์ ดำเนินการ เรื่องร้องเรียน ไปยัง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ภายใน ระยะเวลาที่ กำหนดทุก เรื่อง (E๒)	- ร้อยละของเรื่อง ร้องเรียนที่มี การจัดส่งบันทึก ติดตามสถานะ การดำเนินการ ภายในเวลาที่กำหนด	- มีการจัดทำบันทึกติดตามสถานะ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่มีหนังสือแจ้งให้ รายงานผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนครั้งแรก ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐ ของเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด	- บันทึก ติดตามเรื่อง ร้องเรียนที่ให้ หน่วยงาน ดำเนินการ	กลุ่มงาน ป้องกันและ ปราบปราม การทุจริตฯ

๒.		๒.๑ จัดทำบันทึกแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า	๑ วัน	- ต้องแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบโดยเร็ว (C๑)	- ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด	- สามารถส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายใน ๓ วันทำการ นับจากวันที่ หน.ศปท.ศธ. ลงนามในหนังสือถึงผู้ร้อง	- บันทึกแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ
๓.		๓.๑ รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ หน.ศปท.ศธ. และผู้ร้องทราบ	๑ วัน	- ต้องแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบโดยเร็ว (E๓)	- ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถส่งหนังสือแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด	- สามารถส่งหนังสือแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายใน ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา/ดำเนินการ จากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	- บันทึกติดตามการรายงานผลที่เสนอ หน.ศปท.ศธ. ลงนาม - หนังสือการรายงาน	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ

							ผลเรื่อง ร้องเรียน ของ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	
๔.	รายงานสรุปผล การดำเนินการ เรื่องร้องเรียนเพื่อรายงาน ต่อ รมว.ศธ. ในที่ประชุม คณะอำนวยการขับเคลื่อน แก้ไขปัญหาการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ (ทุก 1 เดือน) ↓ ○	๔.๑ รายงานสรุปผล การดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน เพื่อ รายงานต่อ รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงศึกษาธิการ ในที่ประชุมคณะ อำนวยการขับเคลื่อน แก้ไขปัญหาการ ทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ	๒ วัน				- บันทึก ติดตาม การรายงาน ผลที่เสนอ หน.ศปท.ศธ ลงนาม - หนังสือ การรายงาน ผลเรื่อง ร้องเรียน ของ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	
๕.	○ ↓ ○	๕.๑ ประมวล วิเคราะห์ การจัดการ	๕ วัน				- รายงาน สรุปผลการ	กลุ่มงาน ป้องกันและ

คู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลัก “การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม”

		เรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน เสนอ ปศร.					จัดการเรื่อง ร้องเรียน รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน เสนอ ปศร.	ปราบปราม การทุจริตฯ
--	--	--	--	--	--	--	--	------------------------

เอกสารอ้างอิง

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๒. หนังสือ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
๓. หลักปฏิบัติในการที่จะรับ “บัตรสนเท่ห์” ไว้พิจารณา