



คู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงาน
ของกระบวนกรหลัก

“การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม”
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

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

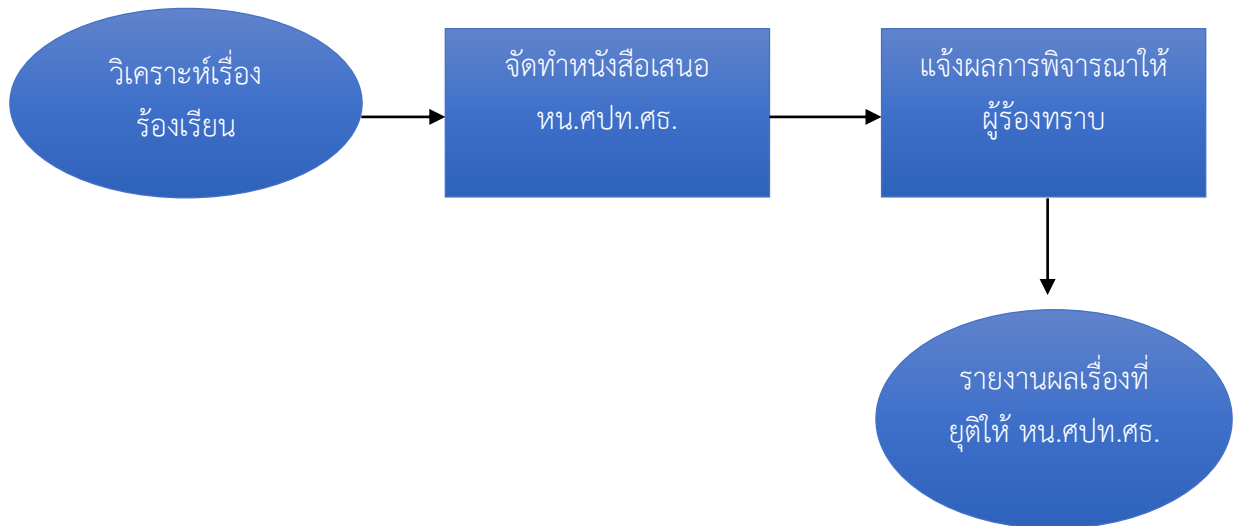
หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ : เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินแก้ไขปัญหาการทุจริตที่เกิดขึ้นในกระทรวงศึกษาธิการ

รองหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ : กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ข้อมูลเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม ก่อนเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

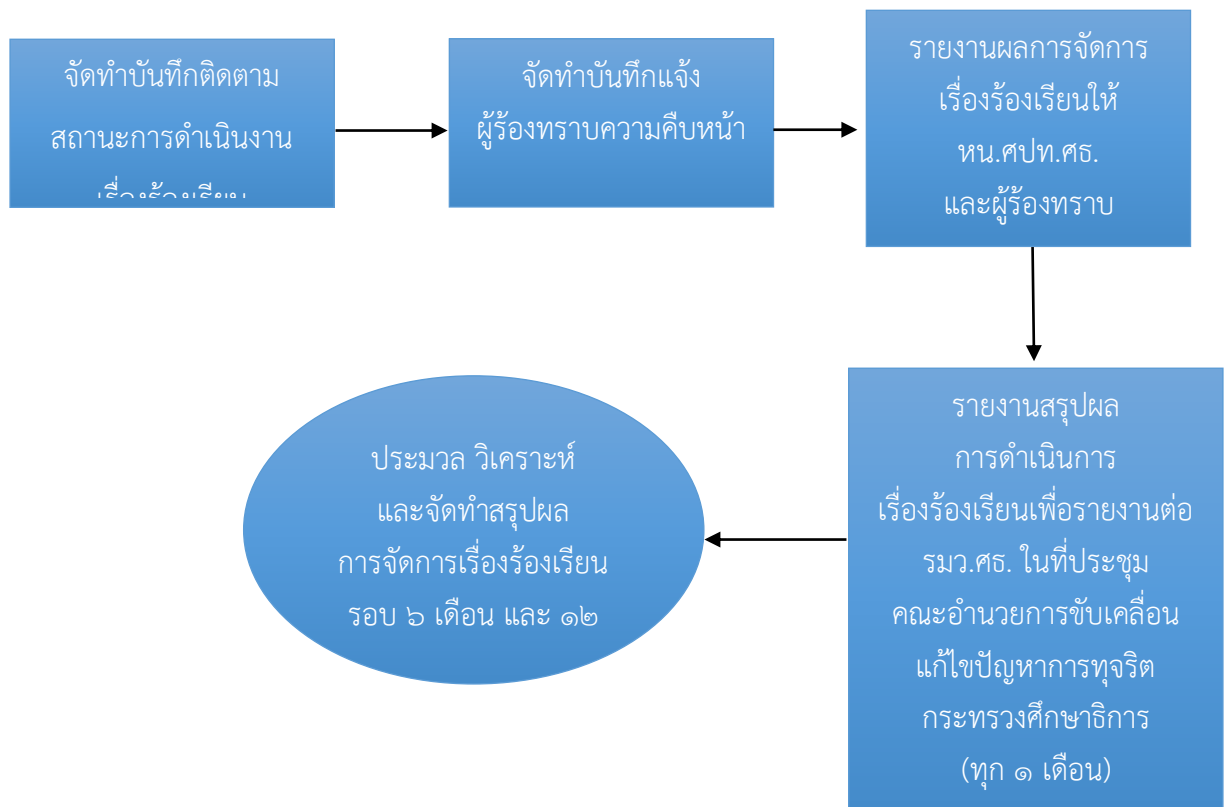
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน : วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ติดตามและสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม เพื่อเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

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 เพื่อรายงานต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ในที่ประชุมคณะอำนวยการขับเคลื่อนแก้ไขปัญหาการทุจริต 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 ก็จะรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ 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 ในที่ประชุมคณะอำนวยการขับเคลื่อนแก้ไขปัญหการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ		๒ วัน
๕. ประมวล วิเคราะห์ การจัดการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือนเสนอปลัดกระทรวงศึกษาธิการ		๕ วัน

ระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)

ตัวชี้วัด	แนวทางการประเมิน	ความถี่ในการประเมิน			วิธีการประเมิน
		รายเดือน	ราย ๒ 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 ๑๖๕ 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 เลขานุการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขานุการ ก.พ. เลขานุการ ก.พ.ร. เลขานุการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

- ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ
- (๑) ตาย
 - (๒) ลาออก
 - (๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ
 - (๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
 - (๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้
- (๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี
 - (๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ
 - (๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด
 - (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 ให้นำวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสามมาใช้บังคับ โดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการรับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ 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 ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดเจนว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร 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 ผู้ร้องทุกข์จะร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบอำนาจให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณีที่เป็นกรณีมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีราชการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีราชการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒
การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาคำข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓
การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑
บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไขความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การโอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการโอนคำร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่คำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ที่ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในกรณีนี้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อัยการหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้เจ้าหน้าที่ออกนอกสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

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 ๕/๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กท 10300

๕5 ธันวาคม 2541

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน กระทรวง ทบวง กรม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. บัญชีรายชื่อคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก
2. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย คำนวณที่ 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

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน 2 ฉบับ และคำสั่งนาย
กรัฐมนตรีเกี่ยวกับการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ จำนวน 1 ฉบับ ตามสิ่งที่
ส่งมาด้วย 1

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนาย
กรัฐมนตรีเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและ
การสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมา
นานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวม ปรับปรุง
แก้ไขและยกร่างเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ใหม่ ให้ความสมบูรณ์อยู่ใน
/ฉบับเดียว ...

ที่ นร 0206/ว.๕/๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กท 10300

๕5 ธันวาคม 2541

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน กระทรวง ทบวง กรม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก
2. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย คำนวนาก 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

เลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน 2 ฉบับ และคำสั่งนายก
รัฐมนตรีเกี่ยวกับการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ จำนวน 1 ฉบับ ตามสิ่งที่
ส่งมาด้วย 1

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

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้กำลังใหม่ทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ 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 บัตรสนทนที่ ทั้ง 3 ฉบับ

2. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรีเสนอ โดยปรับปรุงข้อ 5 เป็นว่า "ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้อุปถัมภ์ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือ ความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น" และ ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ ในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ


(นางวิทย์ เจริญงาม)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. 2801445

โทรสาร 2801446, 2824045

หลักปฏิบัติในการที่จะรับ “บัตรสนเท่ห์” ไว้พิจารณา

หลักปฏิบัติในการที่จะรับ“บัตรสนเท่ห์”ไว้พิจารณา

จากสถิติที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ทำไว้เกี่ยวกับเรื่องที่หน่วยราชการ รับบัตรสนเท่ห์ ไว้พิจารณา ปรากฏว่ามีมูลเป็นความจริงเพียง 30% และยังก่อให้เกิดผลเสียหายตามมาอีกหลายประการ กล่าวคือ

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

ดังนั้น ด้วยเหตุดังกล่าว คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติวางแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาถือเป็นหลักปฏิบัติในการที่จะรับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณาว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ในเบื้องต้น ให้ผู้บังคับบัญชาถือเรื่องนั้นไว้เป็นความลับทางราชการ และถ้าหากบัตรสนเท่ห์รายใด ได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน ก็ให้ผู้บังคับบัญชารับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ศ.ค.ศ. ฉบับที่ ๑๖๖/ว. ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๑) ขณะเดียวกัน ก.พ. ก็ได้มีมติข้อมความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องวิธีการปฏิบัติก่อนการดำเนินการทางวินัย ไว้ว่า ในกรณีที่มีการกล่าวหาข้าราชการกระทำผิด โดยไม่ปรากฏตัวผู้กล่าวหา ก็ให้ผู้บังคับบัญชาถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ศ.ค.ศ. ฉบับที่ ๑๖๖/ว. ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ กล่าวคือ ให้ผู้บังคับบัญชารับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา เฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และในกรณีที่ รับบัตรสนเท่ห์ ไว้พิจารณาก็ให้ผู้บังคับบัญชารับดำเนินการสืบสวน (หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่นร ๑๐๑๑/ว. ๑๙ ลงวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๔๗)

สำนักงานกฎหมายและตรวจสอบ สำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

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

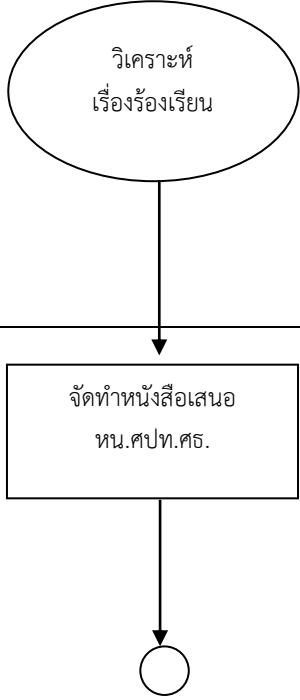
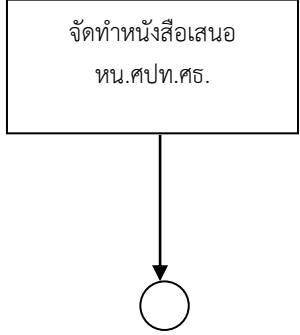

ข้อ 2. บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำซักถามหาข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ให้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

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 แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒.๓ แจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า	๓ วัน	- ต้องแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบโดยเร็ว (C๑)	- ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด	- สามารถส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายในเวลา ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา/ดำเนินการ จากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	- หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - หนังสือแจ้งผู้ร้อง	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ
๓.		๓.๑ แจ้งผลการ	๑ วัน				- บันทึกเสนอ	กลุ่มงาน


คู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลัก "การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม"

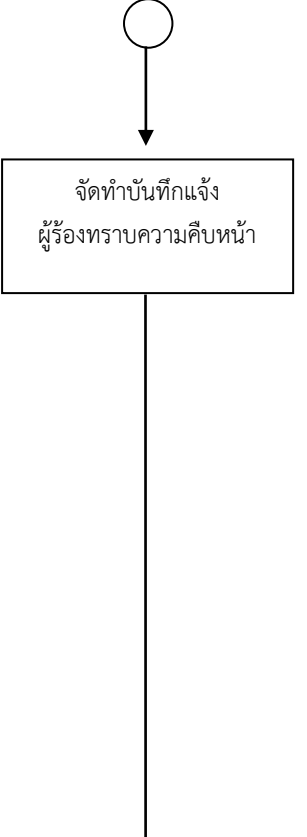
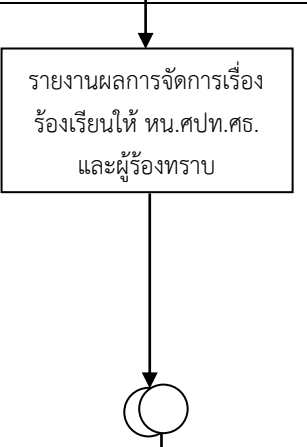
		พิจารณาให้ผู้ร้อง ทราบ กรณีเรื่อง ร้องเรียนที่หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องแจ้งยุติ เรื่อง โดยไม่ต้อง ดำเนินการต่อ					หน.ศปท.ศธ. - บันทึก รายงานผลจาก หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ป้องกัน และ ปราบปราม การทุจริตฯ
๔.		๔.๑ รายงานผลเรื่อง ที่ยุติให้ หน.ศปท.ศธ. ทราบ	๑ วัน				- บันทึกเสนอ หน.ศปท.ศธ. เพื่อทราบ -	กลุ่มงาน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

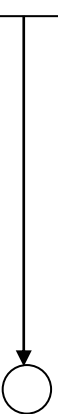


กระบวนการ : การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ : ระดับความสำเร็จในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม

กระบวนการย่อยที่ ๒ : การติดตามการรายงานผลเรื่องร้องเรียน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เอกสารการ ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> จัดทำบันทึกติดตามสถานะ การดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน </div> 	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 ร้องเรียนที่ ให้ 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.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>รายงานสรุปผล การดำเนินการ เรื่องร้องเรียนเพื่อรายงาน ต่อ รมว.ศธ. ในที่ประชุม คณะอำนาจการขับเคลื่อน แก้ไขปัญหาการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ (ทุก 1 เดือน)</p> </div> 	๔.๑ รายงานสรุปผล การดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน เพื่อ รายงานต่อ รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงศึกษาธิการ ในที่ประชุมคณะ อำนาจการขับเคลื่อน 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 เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและสอบสวนเรื่องราวจ้างเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
๓. หลักปฏิบัติในการที่จะรับ “บัตรสนเท่ห์” ไว้พิจารณา