



คู่มือการปฏิบัติงาน

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ฝ่ายกฎหมาย

สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ

คำนำ

การดำเนินการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ได้กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ทั้งนี้ได้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๙๖ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐
- ๒) เว็บไซต์ “รับเรื่องร้องเรียน” (<https://www.nrct.go.th/รับเรื่องร้องเรียน>)
- ๓) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ
- ๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง

สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร และผู้รับบริการ เป็นอย่างยิ่ง

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ได้กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ในทุกระดับ โดยการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยการกำหนดแผนการดำเนินการป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และสร้างความศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน โดยนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งถือเป็นหลักธรรมาภิบาลของการบริหารราชการ ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และสะดวก สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ จึงได้กำหนดช่องทาง รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ จำนวน ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๙๖ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐
- ๒) เว็บไซต์ “รับเรื่องร้องเรียน”
- ๓) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ
- ๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง

และเพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องและเป็นไปตาม พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ บัญญัติว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งหน่วยงานราชการจำเป็นต้องดำเนินการในการให้บริการต่อประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จึงจำเป็นต้องวางแผน วางกรอบแนวทางการดำเนินการในเรื่องต่างๆให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

- ๔) เพื่อปกป้องประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. วิธีการร้องเรียน

ผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบต่อหน้าที่ราชการ เช่น การทุจริตคอร์รัปชัน การประพฤตินิชอบ สามารถร้องเรียนมายังช่องทาง ดังนี้

- ๓.๑ ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๙๖ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐
- ๓.๒ เว็บไซต์ “รับเรื่องร้องเรียน”
- ๓.๓ กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ
- ๓.๔ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ฝ่ายกฎหมาย อาคาร วช. ๔ ชั้น ๓

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ของเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏอย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒ ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างข่าว เพื่อก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น

๔.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลพยานหลักฐานเพื่อใช้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน กรณีนี้ให้ยุติเรื่อง

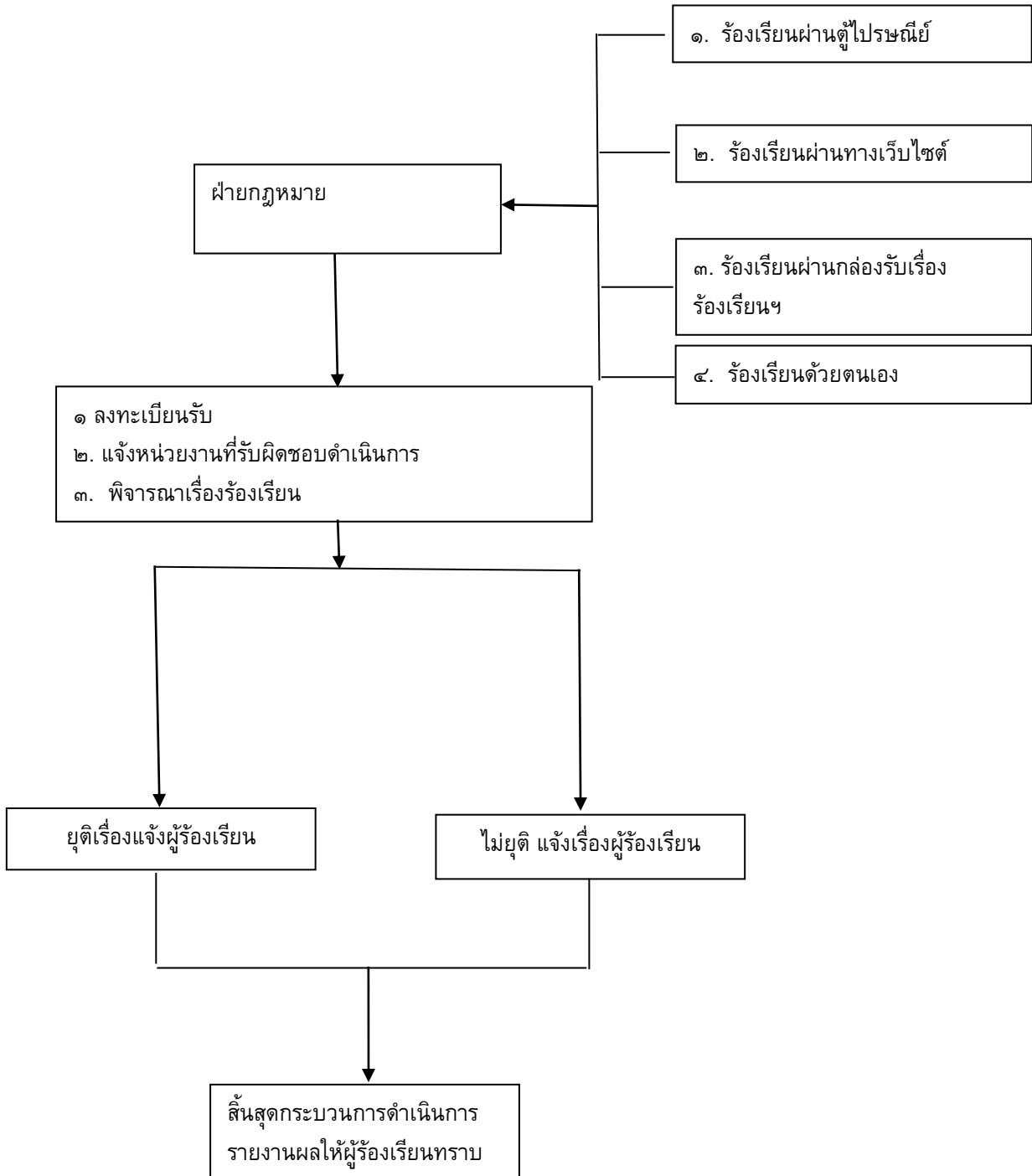
๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

ฝ่ายกฎหมาย สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ตั้งอยู่ อาคาร วช ๔ ชั้น ๓ โดยมีเจ้าหน้าที่ ดังนี้

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| ๑. นางสาวปาริชาติ ว่องไว | หัวหน้าฝ่ายกฎหมาย |
| ๒. นายณรินทร์ มั่นจิตร | นิติกรชำนาญการ |
| ๓. นายเอกรัชต์ สอนประภา | นิติกรชำนาญการ |
| ๔. นายปณณวัฒน์ แสนแก้ว | นิติกร |

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) ฝ่ายกฎหมายรับเรื่อง ร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียน ๔ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ พิจารณาวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นและจัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเพื่อพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียน เพื่อทราบการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา

๗) เจ้าหน้าที่ พิจารณาตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่ หากมีมูล เสนอผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสอบสวนทางวินัยต่อไป

๘) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย จัดเก็บเรื่อง

๘. ระยะเวลาการดำเนินการการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ระยะเวลาการดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ

๑๙๖ ถนนพหลโยธิน ลาดยาว จตุจักร

กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

วันที่..... เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอ จังหวัด
โทรศัพท์.....อาชีพ มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริต
ประพฤติมิชอบ เพื่อให้สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามที่กล่าว
ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)