

แนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา

๑) คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ปฏิบัติการใดหรือละเว้นปฏิบัติการใด อันอาจก่อให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ยกเว้นกรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับผลกระทบ แสดงเจตนาร้องเรียนการกระทำทุจริตของเจ้าหน้าที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง บุคลากรของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา

หน่วยงาน หมายถึง สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียน เข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบและข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบผลและความคืบหน้า

๒) หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๒.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๒.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การกระทำการทุจริต ต่อหน้าที่ราชการ การกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ การละเลยหน้าที่ตามกฎหมาย กำหนดให้ต้องปฏิบัติการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒.๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๓ ข้อร้องเรียนต้องประกอบด้วย ชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน และเบาะแสที่ชัดเจน วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ระบุพยานเอกสาร พยานบุคคล

๒.๒ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับการพิจารณา ได้แก่ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหรือหลักฐานไม่เพียงพอ หรือข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๑.๓

๒.๓ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๒.๓.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเอง โดยตรงที่สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดฉะเชิงเทรา ถนนยุทธดำเนิน ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๐๐๐

๒.๓.๒ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเอง โดยตรงที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เลขที่ ๔ ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กทม. ๑๐๑๐๐

๒.๓.๓ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

<https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/acoc/complain.php>

๓) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๓.๑ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่างๆ
- ๓.๒ การบันทึกข้อร้องเรียน
- ๓.๓ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน
- ๓.๔ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเมื่อได้รับข้อร้องเรียน
- ๓.๕ การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๖ การติดตามผลการดำเนินการที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (๗ – ๑๐ วันทำการ)
- ๓.๗ รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือนให้ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาทราบ

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา กำหนดข้อดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	-
เว็บไซต์	ทุกวัน(เช้า)	ภายใน ๑ วัน	-

๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๒.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
- ๒.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-นามสกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน
- ๒.๓ กรณีที่เจ้าหน้าที่เห็นว่า ข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำแก่ผู้ร้องเรียนแก้ไข ถ้าเห็นว่า ข้อที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทราหรือสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนต่อท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอน หรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องเท่าที่สามารถจะทำได้

๓. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา พิจารณาว่า เป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้อร้องเรียนที่กำหนดและจำแนกเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๓.๑ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือพบเห็นการกระทำผิด โดยบุคลากรของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา หรือสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกลุ่มนิติการ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อดำเนินการต่อไป

๓.๒ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือพบเห็นการกระทำผิด โดยบุคลากรของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สททจ.ฉช. ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ไปยัง ศปท.กก. เพื่อแจ้งหน่วยงานต้นสังกัด พิจารณาดำเนินการต่อไป

๔. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเมื่อได้รับข้อร้องเรียน

หลังได้รับข้อร้องเรียน สททจ.ฉช. ตอบสนองต่อผู้ร้องเรียนเบื้องต้นในทันที ภายใน ๑ วันทำการ

๕. การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ ข้อร้องเรียนบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ส่งให้กลุ่มนิติการและ ศปท.กก. ดำเนินการในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องต่อไป จากนั้น สอบถามความคืบหน้าการดำเนินการตามข้อร้องเรียนดังกล่าว จากกลุ่มนิติการและดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ทราบ ภายใน ๗ - ๑๐ วันทำการ หลังจากส่งเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มนิติการรับทราบแล้ว

๕.๒ ข้อร้องเรียนบุคลากรของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่มีใช้สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา นำส่งให้ ศปท.กก. แจ้งหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อร้องเรียนนั้นๆ เป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน ๒ วันทำการ จากนั้นสอบถามความคืบหน้าการดำเนินการตามข้อร้องเรียนดังกล่าวจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ทราบ ภายใน ๗ - ๑๐ วันทำการหลังหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้นๆ ได้รับเรื่องร้องเรียน

๖. การติดตามผลการดำเนินการที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๑ หลังจากส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ๕ วันทำการแล้ว จะติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการตามข้อร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๗ - ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนให้ ศปท. กก. ทราบ

๖.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของ สททจ.ฉช. โดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๗.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียนประจำเดือนเสนอต่อปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ทุกวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และจัดทำสถิติแยกจำนวน ประเภทของข้อร้องเรียน รอบ ๖ เดือนและ ๑๒ เดือน

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับ แต่ให้เก็บรวบรวมเพื่อใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสู่เพื่อพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลย ไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)