

แนวปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริต

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

๑) คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ปฏิบัติการใดหรือละเว้นปฏิบัติการใด อันอาจก่อให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ยกเว้นกรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับผลกระทบ แสดงเจตนาร้องเรียนการกระทำทุจริตของเจ้าหน้าที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

หน่วยงาน หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบและข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบผลและความคืบหน้า

๒) หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๒.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๒.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การกระทำการทุจริต ต่อหน้าที่ราชการ การกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ การละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร 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 โดยตรงที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เลขที่ ๔ ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กทม. ๑๐๑๐๐

๒.๓.๒ 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 รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือนให้ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

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

๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

- ๒.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ศปท. กก. ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
- ๒.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-นามสกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน
- ๒.๓ กรณีที่เจ้าหน้าที่เห็นว่า ข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำแก่ผู้ร้องเรียนแก้ไข ถ้าเห็นว่า ข้อที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือไม่อยู่ใน

/อำนาจหน้าที่...

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนต่อหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอน หรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องเท่าที่สามารถจะทำได้

๓. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต พิจารณาว่า เป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้อร้องเรียนที่กำหนดและจำแนกเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๓.๑ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือพบเห็นการกระทำผิด โดยบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกลุ่มนิติการ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อดำเนินการต่อไป

๓.๒ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือพบเห็นการกระทำผิด โดยบุคลากรของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ศปท. กก. ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นๆไปยังหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๔. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเมื่อได้รับข้อร้องเรียน

หลังได้รับข้อร้องเรียน ศปท. กก. ตอบสนองต่อผู้ร้องเรียนเบื้องต้นในทันที ภายใน ๑ วันทำการ

๕. การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ ข้อร้องเรียนบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ศปท. กก. ส่งให้กลุ่มนิติการดำเนินการในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องต่อไป จากนั้น ศปท. กก. สอบถามความคืบหน้าการดำเนินการตามข้อร้องเรียนดังกล่าวจากกลุ่มนิติการและดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ทราบ ภายใน ๗ - ๑๐ วันทำการ หลังจากส่งเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มนิติการรับทราบแล้ว

๕.๒ ข้อร้องเรียนบุคลากรของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่มีใช้สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ศปท. กก. แจ้งหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อร้องเรียนนั้นๆ เป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน ๒ วันทำการ จากนั้น ศปท. กก. สอบถามความคืบหน้าการดำเนินการตามข้อร้องเรียนดังกล่าวจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ทราบ ภายใน ๗ - ๑๐ วันทำการ หลังหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้นๆ ได้รับเรื่องร้องเรียน

๖. การติดตามผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๑ หลังจากส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ๕ วันทำการแล้ว ศปท. กก. จะติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการตามข้อร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

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

๖.๓ ศปท. กก. รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของ ศปท. กก. โดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๗. การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียน

ศปท. กก. ดำเนินการสรุปซื้อร้องเรียนประจำเดือนเสนอต่อปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ทุกวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และจัดทำสถิติแยกจำนวน ประเภทของซื้อร้องเรียน รอบ ๖ เดือนและ ๑๒ เดือน

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือซื้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับ แต่ให้เก็บรวบรวมเพื่อใช้เป็นข้อมูลนำเข้าไปพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเอียด ไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)