



ประกาศสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ด้วยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความมุ่งมั่นและตระหนักถึงความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบ การดำเนินงานที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ตั้งมั่นในความสุจริตและเที่ยงธรรมอย่างต่อเนื่อง จึงได้ประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านความโปร่งใส ด้านความพร้อมรับผิด ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมการทำงานในองค์กร และด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน โดยเจตจำนงด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยึดหลักการบริหารจัดการในการเป็นองค์กรที่ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติ รวมถึงไม่ยอมรับการทุจริตในทุกรูปแบบ ตลอดจนการประพฤติมิชอบ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริต และยึดมั่นการดำเนินงานตามข้อกำหนดทางจริยธรรมที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดขึ้นใช้บังคับกับบุคลากรเป็นหลักสำคัญในการบริหารและการปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อให้เจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุผลสำเร็จ มีกระบวนการตอบสนองต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จึงกำหนดแนวปฏิบัติ และมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

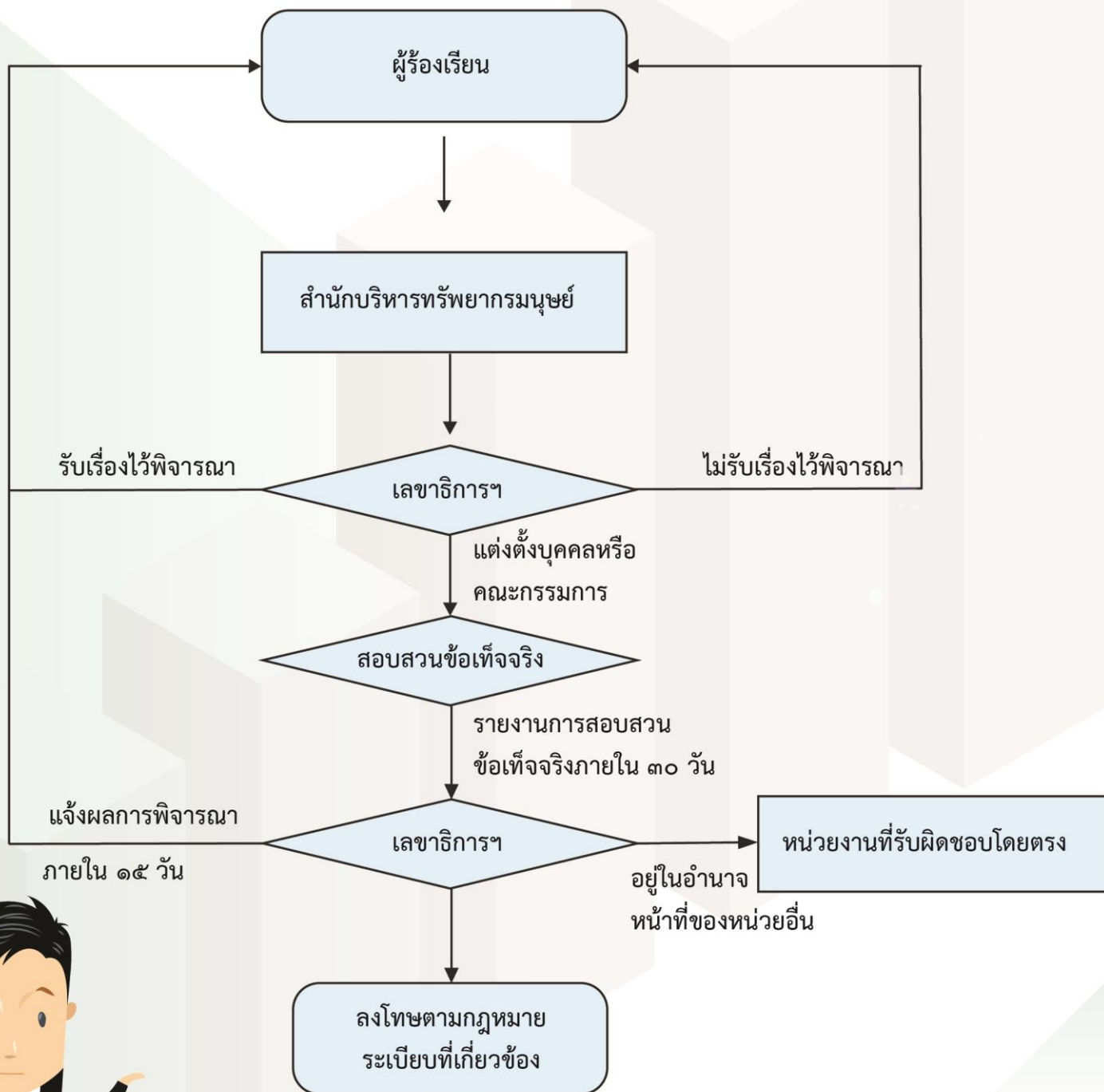
ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายรัชเกษา ฉะฉาย)

เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



แนวปฏิบัติ และมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ลงวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๒

๑. วัตถุประสงค์และขอบเขต

แนวปฏิบัติและมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบขั้นตอนการดำเนินงานและการจัดการต่อข้อร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งนี้ แนวปฏิบัติและมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้จะบังคับใช้กับการจัดการเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณาดำเนินการจนได้ข้อยุติ หรือส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อ จนถึง การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน การรายงานผล การกำกับและติดตามการดำเนินการ

๒. คำนิยาม

ในประกาศนี้

“บุคลากร” หมายความว่า พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

“ทุจริต” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

/๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน ...

๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้พบเห็นการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคลากรที่ขาดพยาน หรือขาดหลักฐานปรากฏแจ้งชัด และเรื่องที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ สำนักงานอาจไม่รับไว้พิจารณา

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นการใช้ถ้อยคำหยาบคาย หรือเป็นการดูถูกดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาทบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา หรือลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

(๒) เรื่องที่มีได้ดำเนินการตามข้อ ๓.๒ เว้นแต่ไม่ระบุชื่อของผู้ร้องเรียน แต่ระบุหลักฐานหรือพยานที่ชัดเจน

(๓) เรื่องที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ เมื่อสำนักงานสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ไม่สามารถระบุพยานหรือหลักฐานเพิ่มเติมภายในระยะเวลาอันสมควร

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ได้ระบุข้อเท็จจริงพยาน หลักฐานที่ปรากฏแจ้งชัด และสำนักงานสามารถดำเนินการพิจารณาต่อไปได้

(๕) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือเพราะเหตุจากตำแหน่งหรือหน้าที่ เรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล และการพิจารณาจะไม่เกิดประโยชน์ต่อสำนักงาน เว้นแต่เรื่องนั้นกระทบต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน หรือเสื่อมเสียต่อเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่

(๗) เรื่องที่สำนักงานเคยยุติการพิจารณา โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหรือหลักฐานใหม่ที่จะทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป

๓.๒ แบบการร้องเรียน

การร้องเรียนให้ทำเป็นหนังสือตามแบบที่กำหนด หรือทำเป็นหนังสือที่ระบุข้อมูลอย่างครบถ้วนดังต่อไปนี้ ทั้งนี้ การร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) หรือที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ชื่อส่วนงานหรือบุคลากรที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

/๓.๒.๓ พฤติการณ์หรือการกระทำทั้งหลาย ...

๓.๒.๓ พฤติการณ์หรือการกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนหรือช่องทางหรือเบาะแสที่มีความชัดเจนเพื่อสำนักงานจะได้ดำเนินการพิจารณาตามแนวปฏิบัติหรือมาตรการที่กำหนดต่อไป

๓.๒.๔ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ระบุวัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุพยาน หรือหลักฐานประกอบเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)

๓.๓ ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๓.๓.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน ชั้น ๕ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

๓.๓.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ชั้น ๕ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

๓.๓.๓ ส่งเรื่องร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๒๑๔๓ ๘๓๖๑

๓.๓.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ www.ombudsman.go.th

๔. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรของสำนักงาน

๔.๒ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ผู้อำนวยความสะดวกสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับจนถึงเลขาธิการ และแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๔.๓ เลขาธิการอาจมอบหมายบุคลากรผู้ใดหรือแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้

๔.๔ ให้บุคลากรหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งแล้วแต่กรณี มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยการสอบสวนหาข้อเท็จจริงต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ถูกร้องเรียนพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ ให้ดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงพร้อมทั้งจัดทำความเห็นและรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงเสนอต่อเลขาธิการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นอาจหลีกเลี่ยงได้อาจเสนอขอขยายระยะเวลาการดำเนินการต่อเลขาธิการ โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสามสิบวัน

/๔.๕ การจัดทำความเห็นและรายงานผล ...

๔.๕ การจัดทำความเห็นและรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

๔.๕.๑ สรุปข้อเท็จจริงและหลักฐานว่ามีอย่างใดบ้าง กรณีบุคลากรผู้ถูกร้องเรียนให้ถ้อยคำรับสารภาพให้บันทึกเหตุผลในการรับสารภาพ (ถ้ามี) ไว้ด้วย

๔.๕.๒ วิจัยเปรียบเทียบพยานหลักฐานที่สนับสนุนเรื่องร้องเรียนกับพยานหลักฐานที่หักล้างเรื่องร้องเรียน

๔.๕.๓ ความเห็นว่าบุคลากรผู้ถูกร้องเรียนได้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบตามเรื่องร้องเรียนหรือไม่ อย่างไร ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือคำสั่งใด ๆ

๔.๖ ให้เลขาธิการพิจารณาความเห็นและรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงหากเห็นว่าบุคลากรผู้ถูกร้องเรียนกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบตามเรื่องร้องเรียนให้สั่งการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือคำสั่งใด ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่เห็นสมควร หากเห็นว่าบุคลากรผู้ถูกร้องเรียนไม่ได้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบตามเรื่องร้องเรียนให้ยุติเรื่อง ทั้งนี้ ให้เลขาธิการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายในสิบห้าวัน นับแต่พิจารณาแล้วเสร็จ

๔.๗ กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่นอกเหนือหน้าที่และอำนาจการพิจารณาของสำนักงาน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรตรวจสอบการทุจริตตามกฎหมายอื่น ให้ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานนั้นโดยตรง เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ เป็นต้น ทั้งนี้ ให้เลขาธิการแจ้งผลการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายในสิบห้าวัน นับแต่พิจารณาส่งต่อเรื่องร้องเรียน

๕. การรายงานผล การกำกับ และติดตาม

๕.๑ ให้สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์จัดทำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตของบุคลากรเป็นรายไตรมาสและรายปี โดยอย่างน้อยต้องแสดงถึงจำนวนเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินการโดยสรุป

๕.๒ ให้สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์และส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการใด ๆ ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้บุคลากรมีเจตจำนงสุจริตในการปฏิบัติงาน และตระหนักถึงการปฏิบัติที่ซื่อสัตย์ สุจริต



แบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เรียน เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

๑. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ชื่อ นามสกุล

เลขประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทาง :

ที่อยู่ : บ้านเลขที่ หมู่ที่ หมู่บ้าน/อาคาร

ถนน ตรอก/ซอย ตำบล/แขวง

อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์ : โทรสาร :

E - mail :

๒. ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน

ชื่อ นามสกุล

ตำแหน่ง สังกัด

๓. พฤติการณ์หรือเหตุแห่งการร้องเรียน

วันที่ เดือน พ.ศ. (ระบุวันเดือนปีที่เกิดเหตุ)

สถานที่เกิดเหตุ

พฤติการณ์หรือเหตุแห่งการร้องเรียน

.....

.....

.....

๔. หลักฐานประกอบข้อร้องเรียน

ระบุหลักฐาน เช่น เอกสาร ภาพถ่าย แผนที่ (โปรดระบุ) :

๑.

๒.

๓.

๔.

๕.

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความตามที่ระบุข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ร้องเรียน