



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. กระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๒.๑ กระบวนการที่ ๑ : การระบุข้อมูลสำหรับผู้ร้องเรียนเพื่อใช้ในการประกอบการร้องเรียน	๔
๒.๒ กระบวนการที่ ๒ : การแจ้งเรื่องร้องเรียน	๔
๒.๓ กระบวนการที่ ๓ : การพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๕
๒.๔ กระบวนการที่ ๔ : การจัดการต่อเรื่องร้องเรียน	๖
๒.๕ กระบวนการที่ ๕ : การติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	๖
๒.๖ กระบวนการที่ ๖ : การรายงานและการแจ้งผลการดำเนินงาน	๗
๒.๗ กระบวนการที่ ๗ : การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	๗
๓. ผังขั้นตอนการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน	๘



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ ๑ บทนำ

ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ เป็นปัญหาที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน ซึ่งอาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น การปฏิบัติงานและการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศและข้อบังคับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมติคณะรัฐมนตรีที่ได้กำหนดให้เป็นแนวทางปฏิบัติ การปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ หรือการเลือกปฏิบัติต่อบุคคล หน่วยงาน องค์กรที่ไม่เท่าเทียมและเป็นธรรม มีการเอื้อประโยชน์ให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศ ความเสียหายทางเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ต้นทุนการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสูง และการดำเนินกิจการของประชาชนและภาคเอกชนที่ได้รับผลกระทบจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นที่มาของการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือร้องขอความเป็นธรรมต่อผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ช่วยแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนดังกล่าว

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จำเป็นต้องวิเคราะห์ตรวจสอบข้อมูล และพยานหลักฐานในเบื้องต้นด้วยความรอบคอบ และพิจารณาข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเป็นกลาง ยึดถือข้อมูล พยานหลักฐานแวดล้อมที่เชื่อถือได้ และคำนึงถึงกฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้งกล่าวโทษ การคุ้มครองผู้ร้อง ผู้ให้ข้อมูล หรือพยาน และผู้เกี่ยวข้องให้ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามหนังสือสำนักงาน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ และหนังสือสำนัก เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๖๕ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ เพื่อให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ด้านการบูรณาการด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวง รวมทั้งการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งการสรุปรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เพื่อนำเสนอต่อปลัดกระทรวง กระทรวง ประกอบการสั่งการ กำหนดแผนและนโยบาย เพื่อแก้ไขปัญหาในระยะยาวต่อไป จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

คำนิยาม

“ส่วนราชการ/หน่วยงาน” หมายความว่า ส่วนราชการที่มีฐานะกรมหรือเทียบเท่า หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชนในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เจ้าหน้าที่...



“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและพนักงานจ้างเหมาในสังกัด กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง หรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าว ด้วย

“เรื่องร้องเรียนหรือข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องหรือข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่มีธรรมาภิบาล และไม่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของ ทางราชการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนโยบายของผู้บริหารกระทรวงได้กำหนดไว้

วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนมีมาตรฐานการปฏิบัติงานและเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

(๒) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยใช้กระบวนการและวิธีการ ดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน

(๓) เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีการ ทำงานอย่างมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้รับผิดชอบ

ส่วนที่ ๒ โครงสร้างองค์กรและกระบวนการดำเนินงาน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) เป็นหน่วยงานขึ้นตรงต่อปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยได้จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ ซึ่งได้เห็นชอบในหลักการตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง โดยให้เป็นส่วนราชการตามมาตรา ๓๑ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และต่อมาได้มีกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๗ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๔๑ ตอนที่ ๒๘ ก ราชกิจจานุเบกษา ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ กำหนดให้มีศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต เพื่อทำหน้าที่หลักเป็นศูนย์กลางในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในกระทรวง รับผิดชอบงานขึ้นตรง ต่อปลัดกระทรวง โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอแนะ...



(๑) เสนอแนะต่อปลัดกระทรวงเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการในสังกัด ประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงเพื่อลดและปิดโอกาสการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของส่วนราชการดังกล่าวให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายของรัฐบาลเสนอต่อปลัดกระทรวง

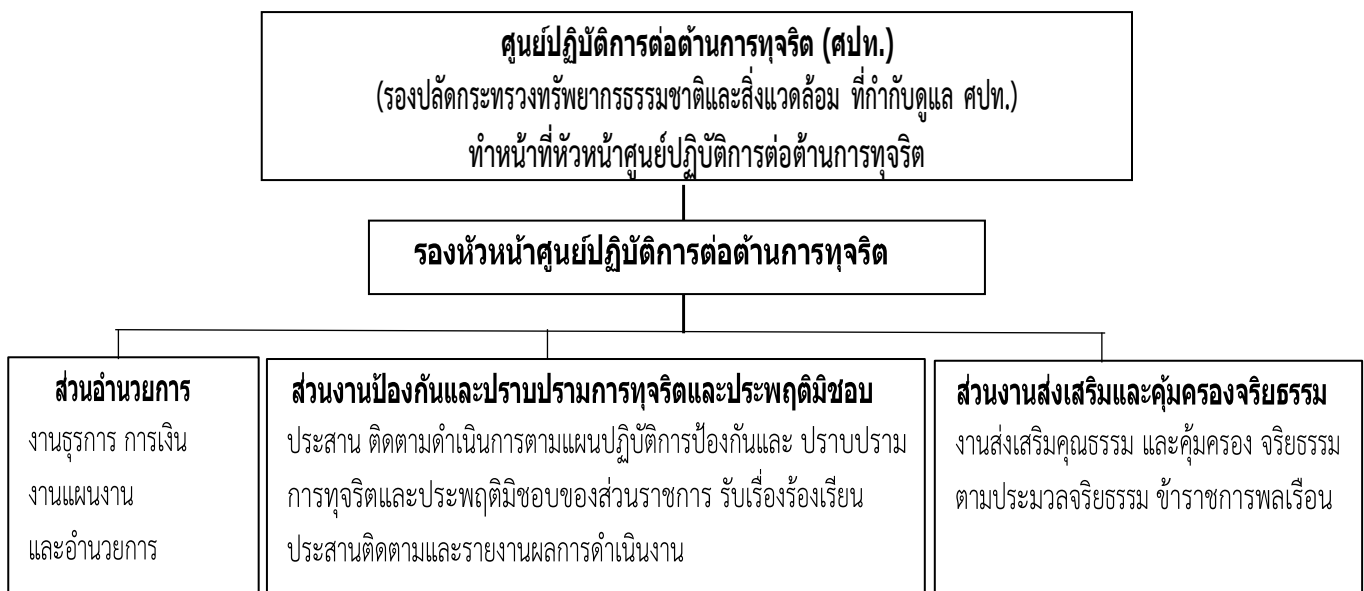
(๒) เร่งรัด และกำกับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของส่วนราชการในสังกัด

(๓) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายว่าด้วยมาตรฐานทางจริยธรรมและประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบและการฝ่าฝืนจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการในสังกัด และส่งต่อไปยังส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประสานงาน เร่งรัด และติดตามจนได้ข้อยุติ

(๔) ติดตาม ประเมินผลสัมฤทธิ์ และจัดทำรายงานการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของส่วนราชการในสังกัดเสนอต่อปลัดกระทรวงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๕) ประสานความร่วมมือกับรัฐวิสาหกิจหรือองค์กรมหาชนที่อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีเกี่ยวกับข้อมูลการจัดทำและการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม รวมทั้งการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยมาตรฐานทางจริยธรรมและประมวลจริยธรรม ตลอดจนการประเมินผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานดังกล่าว เพื่อเสนอความเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อปลัดกระทรวงในการจัดทำรายงานต่อรัฐมนตรีในฐานะกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจหรือองค์กรมหาชนดังกล่าวต่อไป

(๖) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ปลัดกระทรวงมอบหมาย
โครงสร้างองค์กร



กระบวนการงาน...



กระบวนการงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ในฐานะหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางและบูรณาการในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้จัดทำกระบวนการงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

กระบวนการงานที่ ๑ : การระบุข้อมูลสำหรับผู้ร้องเรียนเพื่อใช้ในการประกอบการร้องเรียน

กระบวนการงานที่ ๒ : การแจ้งเรื่องร้องเรียน

กระบวนการงานที่ ๓ : การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

กระบวนการงานที่ ๔ : การจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการงานที่ ๕ : การติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

กระบวนการงานที่ ๖ : การรายงานและการแจ้งผลการดำเนินงาน

กระบวนการงานที่ ๗ : การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานแต่ละกระบวนการงาน ดังนี้

กระบวนการงานที่ ๑ : การระบุข้อมูลสำหรับผู้ร้องเรียนเพื่อใช้ในการประกอบการร้องเรียน

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดรายละเอียดข้อมูลสำหรับผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน ดังนี้

(๑) ระบุข้อมูลผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ - นามสกุล อายุ เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน เช่น ชื่อ - นามสกุล อายุ ตำแหน่ง สังกัดหน่วยงาน ช่วงเวลาการกระทำผิด และพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของผู้ถูกร้องเรียน

กระบวนการงานที่ ๒ : การแจ้งเรื่องร้องเรียน

กระบวนการงานย่อย ๒.๑ ช่องทางการแจ้งหรือรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ได้กำหนดช่องทางการแจ้งหรือรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ/หน่วยงานในสังกัดกระทรวง ดังนี้

(๑) ยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นเอกสาร หรือหนังสือ หรือให้ถ้อยคำด้วยตนเอง ได้ที่

□ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ศปร.) ตั้งอยู่ ณ ชั้น ๑ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ถนนพหลโยธิน ซอย ๗ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๓ - ๕ โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๒ สายด่วน ๑๓๑๐ E-mail : greencall๑๓๑๐@mnre.go.th

□ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ตั้งอยู่ ณ ชั้น ๑๗ อาคารกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ถนนพหลโยธิน ซอย ๗ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๘๑ โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๓๑๓

□ กล้องรับเรื่องร้องเรียน บริเวณหน้าลิฟต์ ชั้น ๔ และชั้น ๑๔ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๒) ส่งจดหมาย...



(๒) ส่งจดหมายหรือเอกสารเรื่องร้องเรียนถึง

ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือ หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ถนนพหลโยธินซอย ๗ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

(๓) ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

□ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
E-mail : anti.corruption@mnre.go.th

□ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
E-mail : greencall๑๓๑๐@mnre.go.th

(๔) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ “รับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” ผ่านเว็บไซต์กระทรวงฯ www.mnre.go.th เมนู “บริการประชาชน” รายการ “แจ้งเรื่องร้องเรียน” เลือกช่องแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยกรอกข้อมูลการร้องเรียนในระบบ e-Petition

กระบวนการน้อย ๒.๒ ช่องทางการแจ้งหรือรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น

(๑) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน สายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑ หรือ www.๑๑๑๑.go.th

(๒) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สายด่วน ๑๕๖๗

(๓) การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงาน ก.พ. ที่ส่งเรื่องให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

กระบวนการที่ ๓ : การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

กระบวนการนี้ เป็นการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในเบื้องต้น เพื่อพิจารณากลับกรอง ตรวจสอบข้อมูลต่างๆ เพื่อพิจารณาเบื้องต้น ดังนี้

กระบวนการน้อย ๓.๑ ตรวจสอบข้อมูลและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลของผู้ร้อง เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-mail ของผู้ร้อง(ถ้ามี) ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของผู้ถูกร้องเรียน การกระทำที่เป็นเหตุหรือประเด็นข้อร้องเรียน วัน เวลา สถานที่ของเหตุตามข้อร้องเรียนและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการน้อย ๓.๒ พิจารณาข้อมูลและพยานหลักฐานเบื้องต้นจากข้อร้องเรียนว่า ประเด็นเรื่องร้องเรียน ดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด พยานบุคคล พยานหลักฐานหรือพฤติกรรม ชัดแจ้งหรือเพียงพอต่อการดำเนินการต่อไปหรือไม่ เพียงใด

กระบวนการน้อย ๓.๓ จัดทำรายงานหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อวินิจฉัยสั่งการและดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็น “บัตรสนเท่ห์” จะพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐาน พยานแวดล้อมที่ระบุชัดเจนเท่านั้น

กรณีเรื่องร้องเรียนที่รับมาจาก ศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือ ผ่านระบบ “รับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” ซึ่งมีหน่วยงานและเจ้าหน้าที่พิจารณา และกลับกรองในเบื้องต้นมาแล้ว หากข้อมูลข้อเท็จจริงยังไม่เพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แสวงหาข้อมูลข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง แล้วรายงานหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวง

ทรัพยากร ...



ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อวินิจฉัยสั่งการและดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

กรณีเรื่องร้องเรียนที่รับมาจากหน่วยงานอื่น ตามกระบวนการย่อย ๑.๒ ซึ่งมีหน่วยงานและเจ้าหน้าที่พิจารณา และกลั่นกรองในเบื้องต้นมาแล้ว ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จะรายงานหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อวินิจฉัยสั่งการและดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามกระบวนการที่ ๒ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

กระบวนการที่ ๔ : การจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

เมื่อพิจารณาข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามกระบวนการที่ ๒ แล้วเห็นว่ามิใช่เหตุผลและพฤติการณ์เพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ มีแนวทางการดำเนินการดังนี้

- บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทส. ลงในระบบฐานข้อมูล Open data (การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ) ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

- รายงานหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อวินิจฉัยสั่งการ และลงนามหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานต้นสังกัดของบุคคลหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จะกำกับให้ ส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าว โดยให้ถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๖๕ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบในระบบราชการ ตลอดจนมติคณะรัฐมนตรีและหนังสือสั่งการอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยเคร่งครัด และ ในระหว่างการสืบสวนสอบสวนตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขอได้โปรดให้ความคุ้มครองผู้ร้อง ผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง มิให้ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนในครั้งนี้ หรือการดำเนินการใด ๆ ของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในสังกัดด้วย พร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินการ ให้ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ภายในเวลาที่กำหนด

ทั้งนี้ ในการแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงาน สป.ทส. จะกำหนดให้ส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าว รายงานผลการดำเนินงานให้สำนักงานปลัดกระทรวงฯ (ศปท.) ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ

กระบวนการที่ ๕ : การติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เมื่อครบกำหนดกำหนดการรายงานผลการดำเนินการ ของส่วนราชการ

การติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การตรวจสอบและจัดทำสรุปข้อมูล เรื่อง ร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการและมีหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจากฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานสังกัด ทส. ดังนี้

๕.๑ กรณีรายงานผลการดำเนินการแล้ว ให้สรุปข้อมูลผลการดำเนินการรายงานให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อทราบ ภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับ รายงานผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน

๕.๒ กรณียังไม่ได้รายงานผลการดำเนินการ ให้ทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าว เร่งรัด การดำเนินการแล้วรายงานผลให้ ศปท. ภายในกำหนด ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ หรือติดตามทางโทรศัพท์

กระบวนการงาน ...



กระบวนการงานที่ ๖ : การรายงานและการแจ้งผลการดำเนินงาน

กระบวนการงานย่อย ๖.๑ การรายงานผลกาดำเนินงาน

เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานแล้ว ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดทำสรุปข้อมูลพยานหลักฐาน ความเห็นของส่วนราชการ/หน่วยงาน พร้อมทำความเข้าใจรายงานให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อทราบ ภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน (รายงานเป็นกรณี)

กรณีส่วนราชการ/หน่วยงาน มีความเห็นให้ยุติเรื่อง ให้บันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูล “ยุติเรื่อง” กรณีส่วนราชการ/หน่วยงาน ตรวจสอบแล้วข้อร้องเรียนมีมูลที่จะดำเนินการต่อทางวินัย อาญา หรือละเมิดให้ส่งเรื่องราว พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ แล้วแต่กรณี ดำเนินการต่อไป แล้วบันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูล

กระบวนการงานย่อย ๖.๒ การแจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

กรณีที่ ๑ กรณีการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรง ตามกระบวนการงานย่อย ๖.๑

เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานแล้ว ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนดังกล่าวแจ้งให้แก่ผู้ร้องทราบ โดยแจ้งตาม ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือ อีเมล ตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าว

กรณีที่ ๒ กรณีการรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามกระบวนการงานย่อย ๖.๒

เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานแล้ว ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนดังกล่าวแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนมา ให้ดำเนินการ ภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าว

กระบวนการงานที่ ๗ : การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

ภายในวันที่ ๑๐ ตุลาคมของทุกปี ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดทำสรุปผลการดำเนินการรอบ ๑๒ เดือน พร้อมปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ รายงานให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อทราบ

ทั้งนี้ การรายงานข้อมูลของเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการที่ได้รับมาในรอบ ๑๒ เดือน (รายงานประจำปี) โดยจัดทำข้อมูลในรูปแบบตารางสรุปและกราฟข้อมูลสถิติ เพื่อแสดงให้เห็นความก้าวหน้า ของ การดำเนินงานที่ผ่านมา

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.ทส.)

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



ติดต่อประสานงาน ส่วนงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
 โทร ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๘๑



ผังขั้นตอนการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Flow)	วิธีการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ผังการดำเนินงาน (Work Chart)	ส่วนงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
๑.	การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ศปท. รับเรื่องจากผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานอื่น	ศปท. (ส่วนงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต)	๑ วันทำการ
๒.	การพิจารณาเรื่องร้องเรียน	ตรวจสอบข้อมูลพยานหลักฐาน เสนอ ทน.ศปท. เพื่อวินิจฉัยสั่งการ	ศปท. (ส่วนงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต)	๑ วันที่ทำการ
๓.	การจัดการเรื่องร้องเรียน	บันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูล รายงาน ทน.ศปท./ปกท.ทส. ทน.ศปท./ปกท.ทส. ลงนามแจ้งหน่วยงาน เพื่อดำเนินการและรายงานผลภายใน ๗ วัน	ศปท. (ส่วนงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต)	๓ วันทำการ
๓.๑	กรณีหน่วยงานรายงานผลตามกำหนด	ครบกำหนดการรายงานผลของหน่วยงานตามข้อ ๓. สรุปข้อมูล/พยานหลักฐานพร้อมความเห็น รายงาน ทน.ศปท./ปกท.ทส. เพื่อวินิจฉัยสั่งการ	ศปท. (ส่วนงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต)	๓ วันทำการ นับแต่วันที่ครบกำหนด
	๓.๒ กรณีหน่วยงานไม่ได้รายงานผลตามกำหนด (การติดตามเรื่องร้องเรียน)	ครบกำหนดการรายงานผลของหน่วยงานตามข้อ ๓. ทำหนังสือติดตามทวงถาม ทน.ศปท./ปกท.ทส. ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงาน	ศปท. (ส่วนงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต)	๓ วันทำการ นับแต่วันที่ครบกำหนด
๔.	การรายงานและแจ้งผลการดำเนินการ	ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงาน สรุปข้อมูล/พยานหลักฐาน/พร้อมความเห็น รายงาน ทน.ศปท./ปกท.ทส. เพื่อลงนามแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน	ศปท. (ส่วนงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต)	๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับรายงานผล
๕.	การจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	รายงานรอบ ๑๒ เดือน รายงานประจำปี รายงาน ทน.ศปท./ปกท.ทส.	ศปท. (ส่วนงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต)	๑๐ ต.ค. ของทุกปี



กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๓๑ วรรคสอง และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑
๓. กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๗ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๔๑ ตอนที่ ๒๘ ก ราชกิจจานุเบกษา ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗

