



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
กระทรวงอุตสาหกรรม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
กระทรวงอุตสาหกรรม

โทร. ๐๒-๒๐๒-๓๐๘๙
www.industry.go.th/anti_corrupt

พบการทุจริต ประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่กระทรวงอุตสาหกรรม
โปรดแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๘๙ E-mail : acc.ops2@gmail.com หรือยื่นแบบร้องเรียน ที่ www.industry.go.th
ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานเรื่องดังกล่าว มีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของกระทรวงอุตสาหกรรมให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ประชาชนและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส เป็นองค์กรธรรมาภิบาล

๒. ขอบเขต

การประสานงาน ติดตาม เร่งรัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ จนได้ผลเป็นข้อยุติ รวมทั้งการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขนำเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ศปท.อก. หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม

๓.๒ เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากร ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ

๓.๓ ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑))

๓.๔ ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๔)

๓.๕ ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน (ที่มา : หนังสือ ถาม-ตอบ นารู้ เกี่ยวกับกฎหมาย ป.ป.ท.)

๔. ช่องทางการร้องเรียน

๔.๑ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม

๔.๒ เว็บไซต์ www.industry.go.th หัวข้อ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

๔.๓ ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย / เอกสาร)

๔.๔ ติดต่อด้วยตนเอง

๔.๕ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๘๘

๔.๖ โทรสาร ๐ ๒๒๐๒ ๓๖๘๕

๔.๗ หน่วยงานส่วนราชการ / รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๑. การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๔.๑ – ๔.๖ ได้แก่

- (๑) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม
- (๒) เว็บไซต์ www.industry.go.th หัวข้อ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
- (๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย / เอกสาร)
- (๔) ติดต่อด้วยตนเอง
- (๕) โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๘๙
- (๖) โทรสาร ๐ ๒๒๐๒ ๓๖๘๕

หมายเหตุ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องต้องสอบถามข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ๑) ชื่อ – นามสกุล ๒) ที่อยู่ ๓) E-mail / หรือหมายเลขโทรศัพท์หรือมือถือ เพื่อติดต่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ

๕.๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบประเด็นเบื้องต้นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน สรุปข้อมูลการร้องเรียนบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ศปท.ร. ๑) ส่งเรื่องให้ฝ่ายบริหาร ศปท.อก. ทันทันที

๕.๑.๒ ฝ่ายบริหาร ลงทะเบียนรับเรื่องทันที และเสนอ รอง หน.ศปท. เพื่อพิจารณาสั่งการ

๕.๑.๓ ศปท.อก. มีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมแนบแบบฟอร์มข้อมูลการร้องเรียน (ศปท.ร. ๒) เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก และหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง พร้อมสำเนาแจ้ง ศปท.อก.

๕.๑.๔ ศปท.อก. ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ

๕.๑.๕ ศปท.อก. สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข นำเสนอผู้บริหารเป็นรายไตรมาส รวมทั้งการสรุปรายงานภาพรวมรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน เพื่อนำเสนอผู้บริหาร

๕.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๔.๗ ได้แก่ หน่วยงาน ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

๕.๒.๑ หน่วยงานที่รับเรื่อง ลงทะเบียนรับเรื่อง และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที

๕.๒.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องทันทีและสำเนาเรื่องแจ้ง ศปท.อก. ภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง

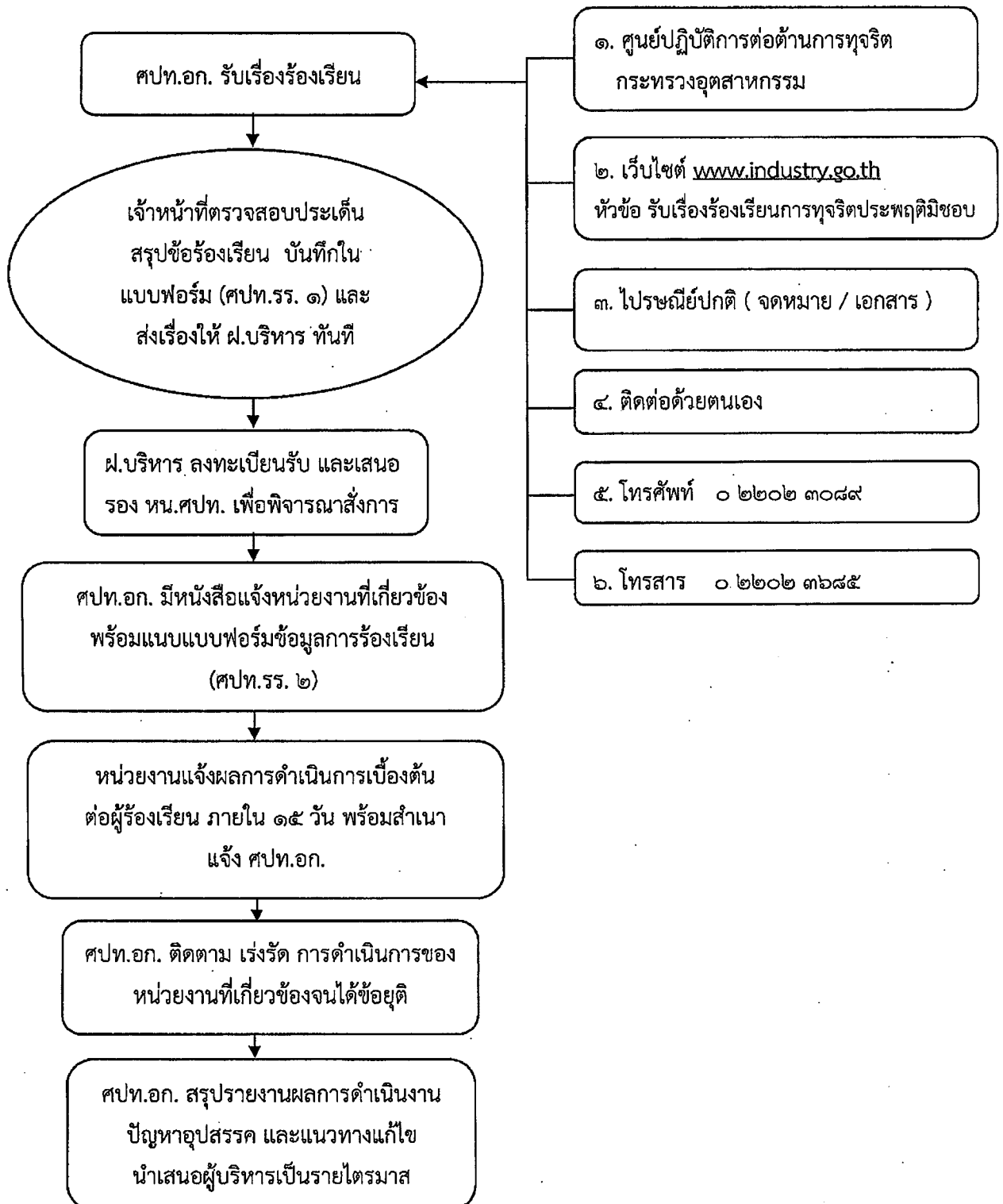
๕.๒.๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก และแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง พร้อมสำเนาแจ้ง ศปท.อก.

๕.๒.๔ ศปท.อก. ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ

๕.๒.๕ ศปท.อก. สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข นำเสนอผู้บริหารเป็นรายไตรมาส รวมทั้งการสรุปรายงานภาพรวมรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน เพื่อนำเสนอผู้บริหาร

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๔.๑ - ๔.๖



๖.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๔.๗

