

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ.....การจัดการซื้อร้องเรียน.....

หน่วยงาน...ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)...

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ขอบเขต	๓
๓. คำจำกัดความ	๔
๔. ความรับผิดชอบ	๕
๕. ระเบียบ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๕.๑ ผังกระบวนการ (Work Flow)	๖
๕.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๖. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	
๖.๑ ข้อกำหนดที่สำคัญ	๗
๖.๒ ตัวชี้วัดที่สำคัญ	๗
๖.๓ จุดควบคุม	๗
๗. ระบบติดตามประเมินผล	๗
๘. เอกสารอ้างอิง	๘
๙. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร	๘
๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้ (ถ้ามี)	๘

	คู่มือการปฏิบัติงาน	เลขที่เอกสาร
	หน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)	
	กระบวนการงาน : การจัดการข้อร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่.....

๑. วัตถุประสงค์ (ของกระบวนการงาน)

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีแนวทางการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้องและครบถ้วน

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ให้สามารถพัฒนาการทำงานได้อย่างเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส และผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส และเป็นองค์กรธรรมาภิบาล

๒. ขอบเขต (อธิบายถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่จุดเริ่มต้นถึงจุดสิ้นสุด)

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยมีหลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

๒.๒ สารสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น
- (๒) ชื่อ ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- (๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๕) ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน
- (๖) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

๒.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

๒.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้รับดำเนินการเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๒

๒.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนไปยังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- (๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงพาณิชย์ ๕๖๓ ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐
- (๒) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.moc.go.th
- (๓) ร้องเรียนผ่านทางอีเมล : anti_corruption@moc.go.th
- (๔) ร้องเรียนผ่านทางสายด่วน ๑๒๐๓ หรือโทรศัพท์ ๐ ๒๕๐๗ ๖๒๒๐
- (๕) ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร ๐ ๒๕๐๗ ๖๒๑๗

๓. คำจำกัดความ (อธิบายความหมายของคำศัพท์เฉพาะกรณีที่มีได้เป็นที่เข้าใจโดยทั่วไป เช่น คำเฉพาะ เป็นต้น)

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงพาณิชย์กระทำการทุจริต ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติดมิชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้ง ผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัด กระทรวงพาณิชย์

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าระดับกรมในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ในสังกัดถูกร้องเรียนตามประกาศนี้

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต หมายความว่า ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงพาณิชย์

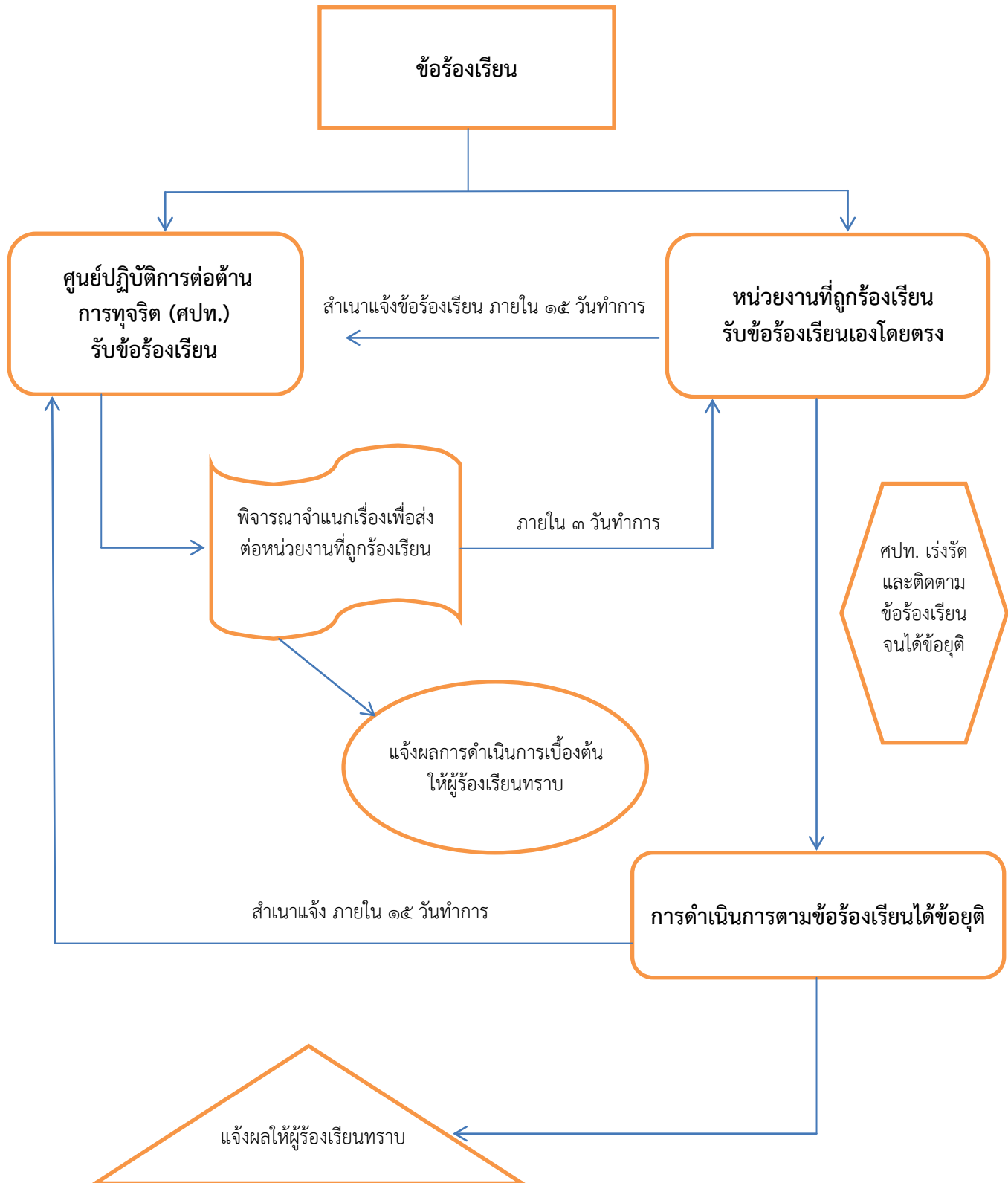
๔. ความรับผิดชอบ (ระบุถึงบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบตั้งแต่ผู้อนุมัติถึงผู้ปฏิบัติ ว่าตำแหน่งอะไรและมีหน้าที่อะไร)

กิจกรรม	เป้าหมายของกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
๔.๑ การรับเรื่องร้องเรียน	เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และขั้นตอนที่กำหนด	นิติกร กลุ่มงานป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ รับเรื่อง ร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน นำเสนอต่อ รองหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต และหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต เพื่อพิจารณาเสนอ เรื่องไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการต่อไป
๔.๒ การติดตามความคืบหน้า	เพื่อรวบรวมข้อมูลความคืบหน้า การดำเนินการต่อข้อร้องเรียน	นิติกร กลุ่มงานป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประสาน แรงรัดและติดตามข้อร้องเรียนที่อยู่ ในการดำเนินการของหน่วยงานที่ ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ เพื่อนำเสนอผลต่อรองหัวหน้า/หัวหน้า ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และจัดทำรายงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน เพื่อเสนอต่อปลัดกระทรวงพาณิชย์ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

๕. ระเบียบ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ ผังกระบวนการ (เขียน Work flow)

ขั้นตอนการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน



๕.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (บรรยายแต่ละขั้นตอนของ Work flow)

(๑) เมื่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี

(๒) กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว

(๓) ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรับดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติและให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเร่งรัดและติดตามข้อร้องเรียนที่อยู่ในกระบวนการดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

(๔) เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

(๕) ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตมีหน้าที่จัดทำรายงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน นับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณ เพื่อเสนอต่อปลัดกระทรวงพาณิชย์ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

๖. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (ต้องเป็นมาตรฐานที่ได้จากการนำความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำเป็นข้อกำหนด และนำมาจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน)

๖.๑ ข้อกำหนดที่สำคัญ

ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่และการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) มีอำนาจหน้าที่รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน และเมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อดำเนินการ

๖.๒ ตัวชี้วัดที่สำคัญ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรับดำเนินการจนกว่าจะได้ข้อยุติ

๖.๓ จุดควบคุม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ประสาน เร่งรัด และติดตามข้อร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ และจัดทำรายงานความคืบหน้าเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน นับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณ เพื่อเสนอต่อปลัดกระทรวงพาณิชย์ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

๗. ระบบติดตามประเมินผล (มีการกำหนดตัวชี้วัด และกำหนดค่าเป้าหมายที่วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน)

การดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด (๓ วันทำการ) และมีการเร่งรัด ติดตามข้อร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ รวมถึงจัดทำรายงานความคืบหน้าเกี่ยวกับข้อร้องเรียน เสนอต่อปลัดกระทรวงพาณิชย์ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด

๘. เอกสารอ้างอิง (เอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกันเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ สมบูรณ์ เช่น ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น)

๘.๑ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

๘.๒ ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๕๘

๙. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร (ระบุการเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นโดยกำหนด ชื่อเอกสาร สถานที่เก็บ และผู้มีสิทธิ์เข้าถึงเอกสาร)

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ
เรื่องร้องเรียน	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	นิติกร กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ในแฟ้มเอกสาร

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้ (ถ้ามี)

ฟอร์มการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตของข้าราชการกระทรวงพาณิชย์ วันที่ เดือน พ.ศ.	
*ข้อมูลผู้กล่าวหา/ร้องเรียน ๑. ชื่อ-นามสกุล ๒. หมายเลขบัตรประชาชน ๓. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ ๔. หมายเลขโทรศัพท์ ๕. E-mail	
ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา/ร้องเรียน ๑. ชื่อ - นามสกุล ๒. ตำแหน่ง (ถ้าทราบ) ๓. สังกัด/หน่วยงาน ๔. สถานที่เกิดเหตุ ๕. วัน เวลา ที่เกิดเหตุ ๖. รายละเอียดการร้องเรียน (พฤติการณ์) 	
*ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ	