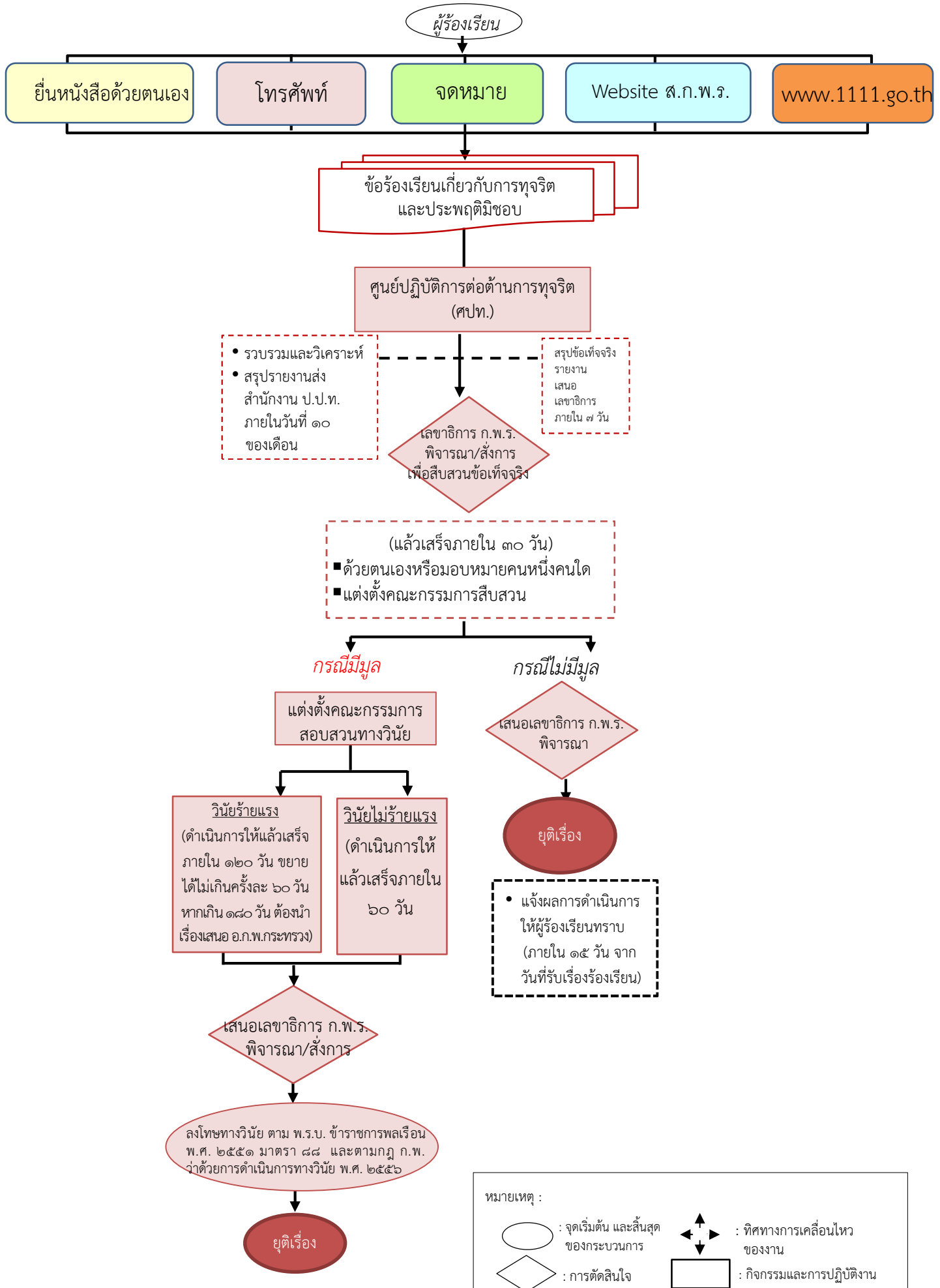




# การจัดการซื้อร้องเรียน ของสำนักงาน ก.พ.ร.

# ๑. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ก.พ.ร.



หมายเหตุ :

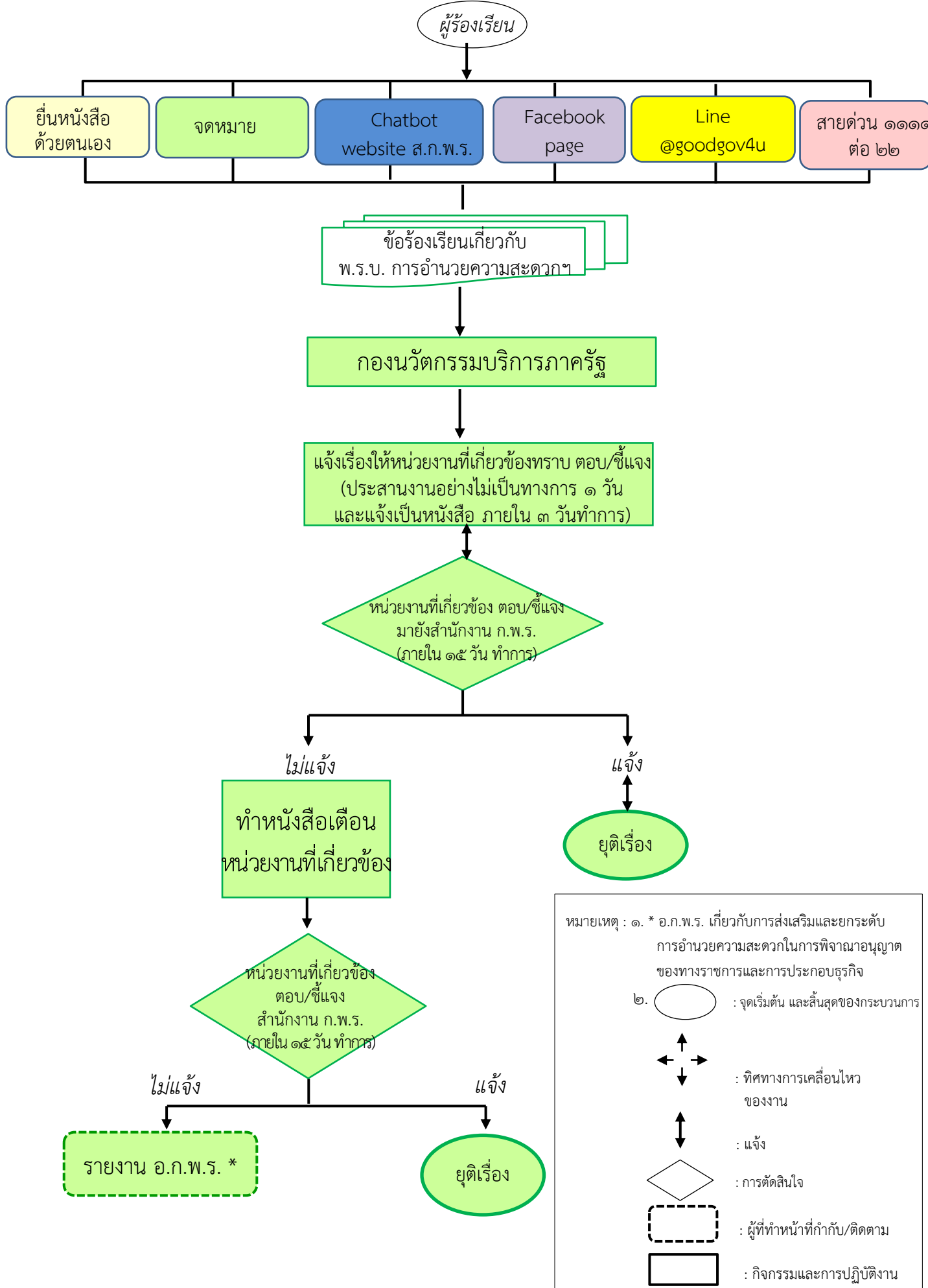
- : จุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการ
- ◇ : การตัดสินใจ
- ◀ ▶ ↕ : ทิศทางการเคลื่อนไหวของงาน
- ▭ : กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

## เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ก.พ.ร.

เมื่อผู้ร้องเรียนยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียนของสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย ๕ ช่องทาง ได้แก่ ๑) ยื่นหนังสือด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) จดหมาย ๔) Website สำนักงาน ก.พ.ร. และ ๕) [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) รับเรื่องร้องเรียน และสรุปข้อเท็จจริงรายงานเสนอเลขาธิการ ก.พ.ร. ภายใน ๗ วัน โดยเลขาธิการ ก.พ.ร. พิจารณา/สั่งการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงด้วยตนเองหรือมอบหมายคนหนึ่งคนใด และแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน กรณีมีมูลเข้าข่ายการทุจริต เลขาธิการ ก.พ.ร. ตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย และเสนอผลการสอบสวนวินัยให้เลขาธิการ ก.พ.ร. พิจารณา เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๘๘ (ลงโทษทางวินัย) และตามกฎหมาย ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖ ต่อไป กรณีไม่มีมูลเข้าข่ายการทุจริต เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) เสนอเลขาธิการ ก.พ.ร. พิจารณา ยุติเรื่อง และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน จากวันที่รับเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตต้องรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปรายงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ก.พ.ร. ส่งสำนักงาน ป.ป.ท. ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งประกอบด้วย จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวนเรื่อง que ดำเนินการแล้วเสร็จ และจำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ รอบ ๖ เดือน เผยแพร่บน Website สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ <https://www.opdc.go.th/content/NTE2>

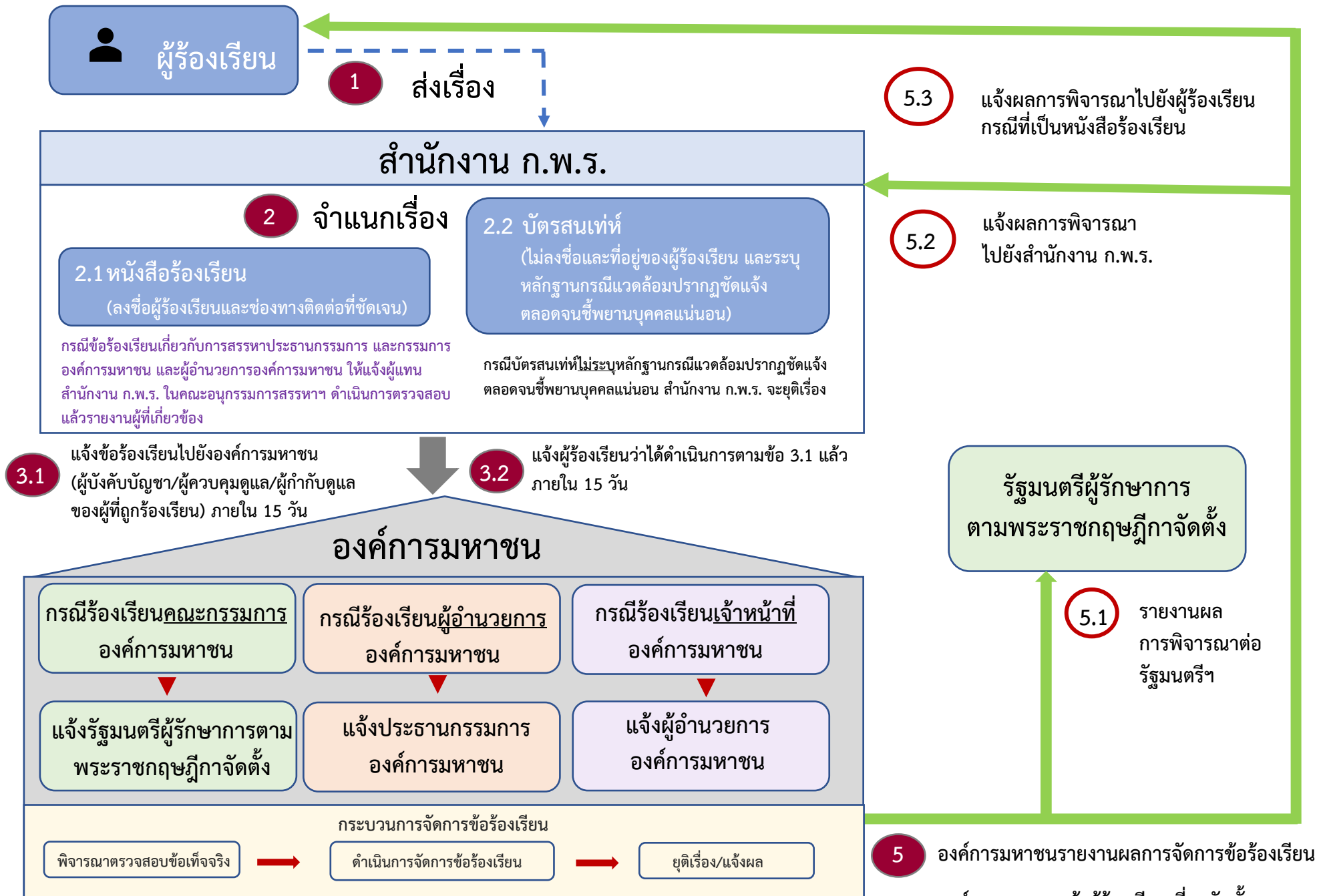
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘



## ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

เมื่อผู้ร้องเรียนยื่นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน ซึ่งประกอบด้วย ๖ ช่องทาง ได้แก่ ๑) ยื่นหนังสือด้วยตนเอง ๒) จดหมาย ๓) Chatbot website สำนักงาน ก.พ.ร. ๔) Facebook page ๕) Line@goodgov4u และ ๖) สายด่วน ๑๑๑๑ ต่อ ๒๒ เจ้าหน้าที่กองนวัตกรรมบริการภาครัฐ รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ตอบ/ชี้แจง โดยมีการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ ๑ วัน และดำเนินการแจ้งเป็นหนังสือ ภายใน ๓ วันทำการจากนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตอบ/ชี้แจงมายังสำนักงาน ก.พ.ร. (ภายใน ๑๕ วันทำการ) หากหน่วยงานดังกล่าวไม่แจ้งกลับ สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการทำหนังสือเตือนไปยังหน่วยงานโดยต้องตอบ/ชี้แจงสำนักงาน ก.พ.ร. (ภายใน ๑๕ วันทำการ) หากหน่วยงานดังกล่าว ยังไม่แจ้งกลับมาอีกครั้ง สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการรายงานไปยังคณะกรรมการเกี่ยวกับการส่งเสริมและยกระดับการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการและการประกอบธุรกิจต่อไป

### ๓. แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การมหาชน



1. ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องผ่านช่องทาง ได้แก่ ส่งหนังสือด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ก.พ.ร. ส่งจดหมายทางไปรษณีย์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
2. สำนักงาน ก.พ.ร. จำแนกข้อร้องเรียน เป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1) หนังสือร้องเรียน 2) บัตรสนเท่ห์
3. สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งข้อร้องเรียนไปยังองค์การมหาชน เพื่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ ในการดำเนินการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ และแจ้งผู้ร้องเรียน โดยสำเนาภาพถ่ายหนังสือแจ้งข้อร้องเรียนไปยังองค์การมหาชนให้ทราบ (กรณีที่เป็นหนังสือร้องเรียน)
4. องค์การมหาชนรายงาน/แจ้งผลการพิจารณาต่อรัฐมนตรีผู้รักษาการฯ สำนักงาน ก.พ.ร. และผู้ร้องเรียน (กรณีที่เป็นหนังสือร้องเรียน)

## แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การมหาชน

เพื่อให้องค์การมหาชนปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเป็นบรรทัดฐานเดียวกัน ประกอบกับมีการใช้ทรัพยากรและบุคลากรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์และเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอแจ้งแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การมหาชน ตามมติคณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.) ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓ ดังนี้

### แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การมหาชน

- ผู้ร้องเรียนส่งข้อร้องเรียนขององค์การมหาชนผ่านช่องทาง ได้แก่
  - ๑.๑ ส่งหนังสือด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ก.พ.ร.
  - ๑.๒ ส่งจดหมายทางไปรษณีย์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
  - ๑.๓ ส่งข้อร้องเรียนผ่านทางระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (<http://opm.1111.go.th>) สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น
- สำนักงาน ก.พ.ร. จะจำแนกข้อร้องเรียนออกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้
  - ๒.๑ หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียนและช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน)
  - ๒.๒ บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เว้นแต่ระบุหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน) กรณีบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สำนักงาน ก.พ.ร. จะยุติเรื่อง
- สำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินการดังนี้
  - ๓.๑ แจ้งข้อร้องเรียนไปยังองค์การมหาชน (ผู้บังคับบัญชา/ผู้ควบคุมดูแล/ผู้กำกับดูแลของผู้ถูกร้องเรียน) ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เพื่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจที่ที่กฎหมายกำหนดและแนวทาง/กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ กรณีตามผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

ผู้ถูกร้องเรียน	หน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของผู้บังคับบัญชา/ผู้ควบคุมดูแล/ผู้กำกับดูแล
กรณีที่ ๑ คณะกรรมการ องค์การมหาชน	รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การมหาชนมีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินการขององค์การมหาชน (มาตรา ๔๓ แห่งพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การมหาชน)
กรณีที่ ๒ ผู้อำนวยการ องค์การมหาชน	ประธานกรรมการองค์การมหาชนมีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการและการดำเนินการขององค์การมหาชน (มาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การมหาชน)
กรณีที่ ๓ เจ้าหน้าที่ องค์การมหาชน	ผู้อำนวยการองค์การมหาชนมีหน้าที่บริหารกิจการขององค์การมหาชน เป็นผู้บังคับบัญชา และมีอำนาจบรรจุ แต่งตั้ง เลื่อน ลด ตัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง

	<p>ลงโทษทางวินัยฯ (มาตรา ๓๑ และมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การมหาชน)</p>
--	---

๓.๒ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นประเภทหนังสือร้องเรียน สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อ ๔.๓.๑ ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยสำเนาภาพถ่ายหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งข้อร้องเรียนไปยังองค์การมหาชนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ทั้งนี้ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการสรรหาประธานกรรมการ และกรรมการองค์การมหาชน และผู้อำนวยการองค์การมหาชน ให้แจ้งผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ในคณะอนุกรรมการสรรหา ดำเนินการตรวจสอบแล้วรายงานผู้ที่เกี่ยวข้อง

๔. เมื่อองค์การมหาชนได้รับข้อร้องเรียนจากสำนักงาน ก.พ.ร. ให้องค์การมหาชนดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับแนวทางหรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การมหาชน ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นประเภทหนังสือร้องเรียน

๕. เมื่อองค์การมหาชนดำเนินการตามแนวทางหรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติแล้ว ให้องค์การมหาชนดำเนินการรายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ดังนี้

๕.๑ รายงานผลการพิจารณาต่อรัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การมหาชน

๕.๒ แจ้งผลการพิจารณาไปยังสำนักงาน ก.พ.ร.

๕.๓ แจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ร้องเรียน ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นประเภทหนังสือร้องเรียน

#### แนวทางการปกป้องและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

องค์การมหาชนต้องให้ความเป็นธรรมและคุ้มครองผู้ร้องเรียนทั้งกรณีผู้ร้องเรียนเป็นเจ้าของหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานขององค์การมหาชน หรือบุคคลอื่นใด ซึ่งมีแนวทางเบื้องต้น ดังนี้

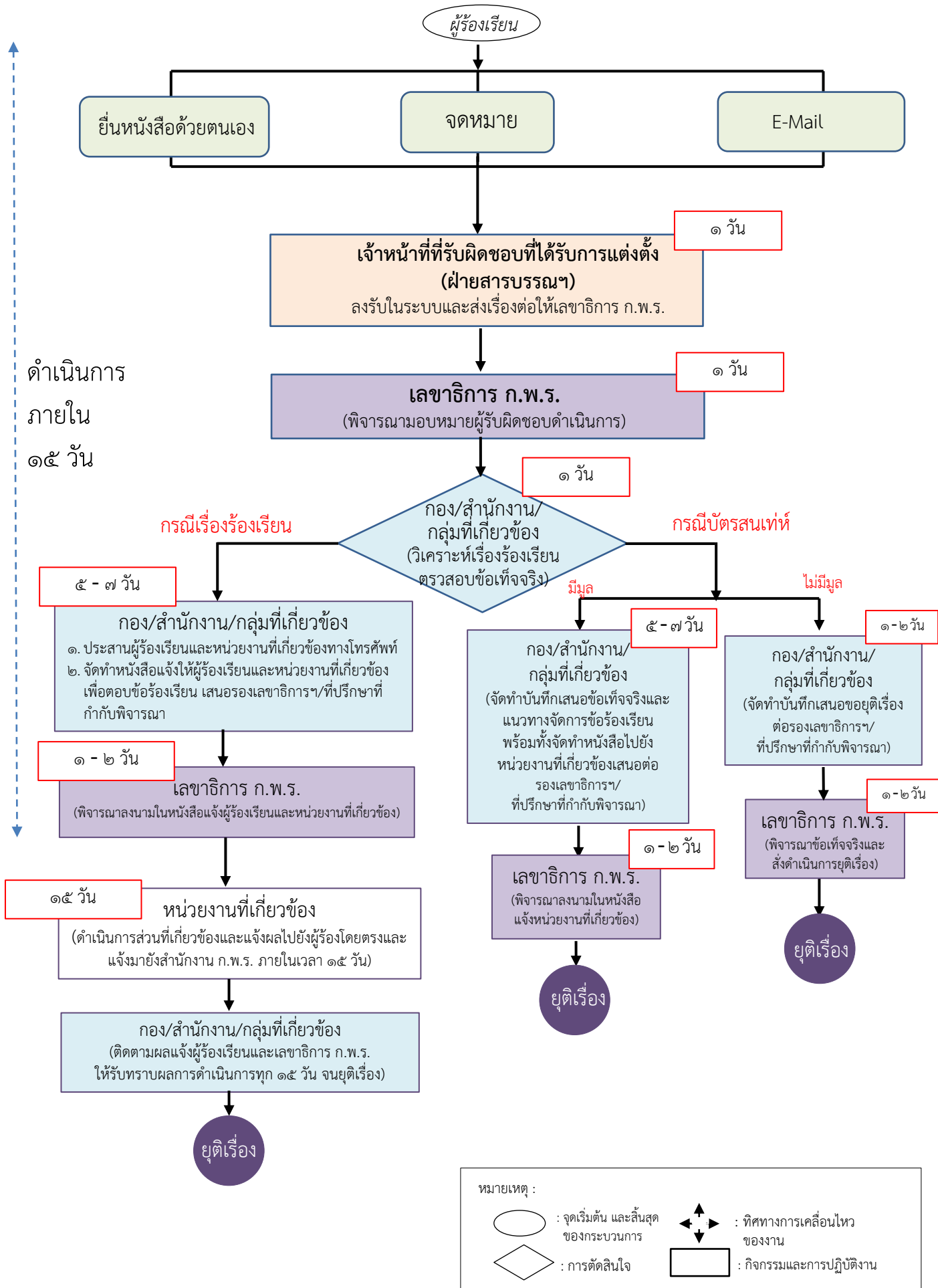
๑. ไม่เปิดเผยชื่อ ที่อยู่และช่องทางการติดต่อ รวมทั้งข้อมูลและหลักฐานอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนได้

๒. เก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียนเป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและผู้ที่ได้รับทราบข้อมูลดังกล่าวจากการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อร้องเรียน ข้อมูลและหลักฐานอื่นใดของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

๓. ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างระมัดระวังเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการสืบสวนข้อเท็จจริง โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความเสียหาย และผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ



## ๔. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น



## เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น

เมื่อผู้ร้องเรียนยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียนของสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย ๓ ช่องทาง ได้แก่ ๑) ยื่นหนังสือด้วยตนเอง ๒) จดหมาย และ ๓) e-mail เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารบรรณจะดำเนินการลงรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และส่งต่อเรื่องให้เลขาธิการ ก.พ.ร. พิจารณาเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบไปยังกอง/สำนักงาน/กลุ่มที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งแบ่งเป็น ๒ กรณี ดังนี้

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียน : กอง/สำนักงาน/กลุ่มที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการประสานผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ และจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบข้อร้องเรียน เสนอรองเลขาธิการฯ/ที่ปรึกษาที่กำกับพิจารณา แล้วเสนอเลขาธิการ ก.พ.ร. ลงนาม โดยกระบวนการนั้นจะดำเนินการภายใน ๑๕ วัน จากนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลไปยังผู้ร้องโดยตรงแล้วแจ้งกลับมาถึงสำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะติดตามผลแจ้งผู้ร้องเรียนและเลขาธิการ ก.พ.ร. ให้รับทราบผลการดำเนินการทุก ๑๕ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ : หากพบว่า มีมูล กอง/สำนักงาน/กลุ่มที่เกี่ยวข้อง จัดทำบันทึกเสนอข้อเท็จจริงและแนวทางจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งจัดทำหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอต่อรองเลขาธิการฯ/ที่ปรึกษาที่กำกับพิจารณา ภายใน ๕ - ๗ วัน แล้วเสนอเลขาธิการ ก.พ.ร. ลงนามแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่า ไม่มีมูล กอง/สำนักงาน/กลุ่มที่เกี่ยวข้อง จัดทำบันทึกเสนอขอยุติเรื่องต่อรองเลขาธิการฯ/ที่ปรึกษาที่กำกับพิจารณา ภายใน ๑ - ๒ วัน แล้วเสนอเลขาธิการ ก.พ.ร. พิจารณาข้อเท็จจริงและสั่งดำเนินการยุติเรื่อง