

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
และการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
(ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙)

คำนำ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นให้การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ภายใต้หลักธรรมาภิบาล บนพื้นฐานของคุณธรรมและความซื่อสัตย์ ยืนหยัดในความถูกต้อง และได้ประกาศนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริต คอรัปชัน (Anti - Corruption Policy) ทุกรูปแบบ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ (สำนักงานป.ป.ช.) ที่ให้ความสำคัญกับการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ ผ่านการมีส่วนร่วม การเฝ้าระวังจากประชาชนและสังคม

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีบทบาทหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนัก / กอง และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการติดตาม ประสานงาน การดำเนินการดังกล่าวและการรายงานผล ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ตามระยะเวลาตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้ง จนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้นกระบวนการ เพื่อเป็นช่องทางการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนเป็นการสร้างการรับรู้ให้ประชาชน สาธารณชนได้ทราบและเข้าถึงช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๑. คำจำกัดความ

๑.๑ การร้องเรียน หมายถึง การเสนอหรือบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานเพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๑.๒ การร้องทุกข์ หมายถึง การบอกเล่าความทุกข์ความเดือดร้อนหรือบอกเล่าเรื่องราวที่ประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย รวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนหรือประชาชนกับหน่วยงานรัฐอีกด้วย

๑.๓ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงาน สำนักงาน / กอง และกลุ่มเทียบเท่าของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และประชาชนทั่วไป

๑.๔ การร้องเรียนทุจริต หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินการทางกฎหมาย ทางวินัย หรือทางละเมิด ที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย ทุจริตรับเงิน การใช้จ่ายที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือการใช้อำนาจโดยมิชอบ

๑.๕ เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนผู้ถูกกล่าวหากระทำความผิด

การทุจริต หมายถึง การที่ผู้บริหารหรือข้าราชการ / ลูกจ้างประจำ / พนักงานราชการของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ปกปิดข้อมูล หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทั้งทางตรงและทางอ้อม

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำความผิดอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(๑) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๒) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๓) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๔) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

๑.๖ ผู้ร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำใด ๆ ที่ผู้ถูกร้องเรียนการกระทำผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริตคอร์รัปชัน การใช้จ่ายของราชการอย่างไม่ถูกต้องต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

๒. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๒.๑ ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนที่แจ้งเรื่องผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมด โดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับ

๒.๓ เจ้าหน้าที่ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชา จะได้รับความคุ้มครองไม่ถูกลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือได้รับผลกระทบทางลบเพราะเหตุดังกล่าว

๓. การจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๓.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ประชาชน และภาคีเครือข่าย ทราบถึงช่องทาง วิธีการ ขั้นตอน ในการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๓.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และร้องเรียนร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีขั้นตอน / กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับ ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการจัดการได้ตามกำหนดไว้เป็นมาตรฐาน เหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๔. ขอบกฎหมาย

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์จะดำเนินการตามกฎหมาย ดังนี้

๔.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้ง ผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และ มาตรา ๔๑ (๓) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิด เนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

๔.๒ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้อง ตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้ บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วน ราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

๔.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ ส่วนที่ ๒ การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์ ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อ ส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบ การพิจารณาแล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการ ต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไมอาจ แก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้อง ทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการ ต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถ กระทำได้

๔.๔ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

๔.๕ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้องค์กร ต้องครองสิทธิ ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือข้อมูลอ่อนไหวไว้อื่นๆ การมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และการได้รับความยินยอมในการเก็บ รวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล

๔.๖ กฎหมายป้องกันฟ้องปิดปาก (Anti-SLAPP Law) เป็นกฎหมายที่คุ้มครองผู้ที่เปิดเผยข้อมูล เกี่ยวกับการทุจริต หรือข้อเท็จจริง ที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ จากการถูกฟ้องคดีกลั่นแกล้งเพื่อปิดปาก โดยไม่ให้ถูกฟ้องคดีในทางแพ่ง ทางอาญา หรือทางปกครอง เพื่อเป็นการกลั่นแกล้ง หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง

๔.๗ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ มาตรา ๑๓ – ๑๔ ให้ประชาชน มีสิทธิเข้าร้องขอให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการและกำหนดหลักเกณฑ์ ในการรับเรื่องการสอบข้อเท็จจริงและ การแจ้งผล

๔.๘ พระราชบัญญัติผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ : ประชาชนมีสิทธิร้องเรียน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน หากเห็นว่าหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่กระทำความไม่ชอบธรรม หรือไม่ปฏิบัติตาม หลักธรรมาภิบาล

๕. ช่องทางการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๕.๑ เข้ามารับบริการด้วยตนเอง (Walk in)

ที่ตั้งหน่วยงาน : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.) อาคารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ชั้น ๖) เลขที่ ๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๑๐๐

๕.๒ หนังสือ / จดหมายทางไปรษณีย์

ที่อยู่จัดส่ง : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.) อาคารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ชั้น ๖) เลขที่ ๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๑๐๐

๕.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๖๕๕ ๖๐๒๖ – ๗

โดยเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกคำร้องเรียนไว้เป็นข้อมูลพยานหลักฐาน

๕.๔ ทางเว็บไซต์กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

- แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ที่อยู่เว็บไซต์ <https://dsdw.go.th/Webboard>

ที่อยู่เว็บไซต์ <https://service.dsdw.go.th/Service/08>

- แจ้งร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่อยู่เว็บไซต์ <https://dsdw.go.th/ita/qa/add>

ผู้ร้องเรียน คลิกลิงก์หน้าเว็บไซต์หลักกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เพื่อเข้าสู่หน้าจอบันทึกเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งกรอกข้อมูลและบันทึกข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

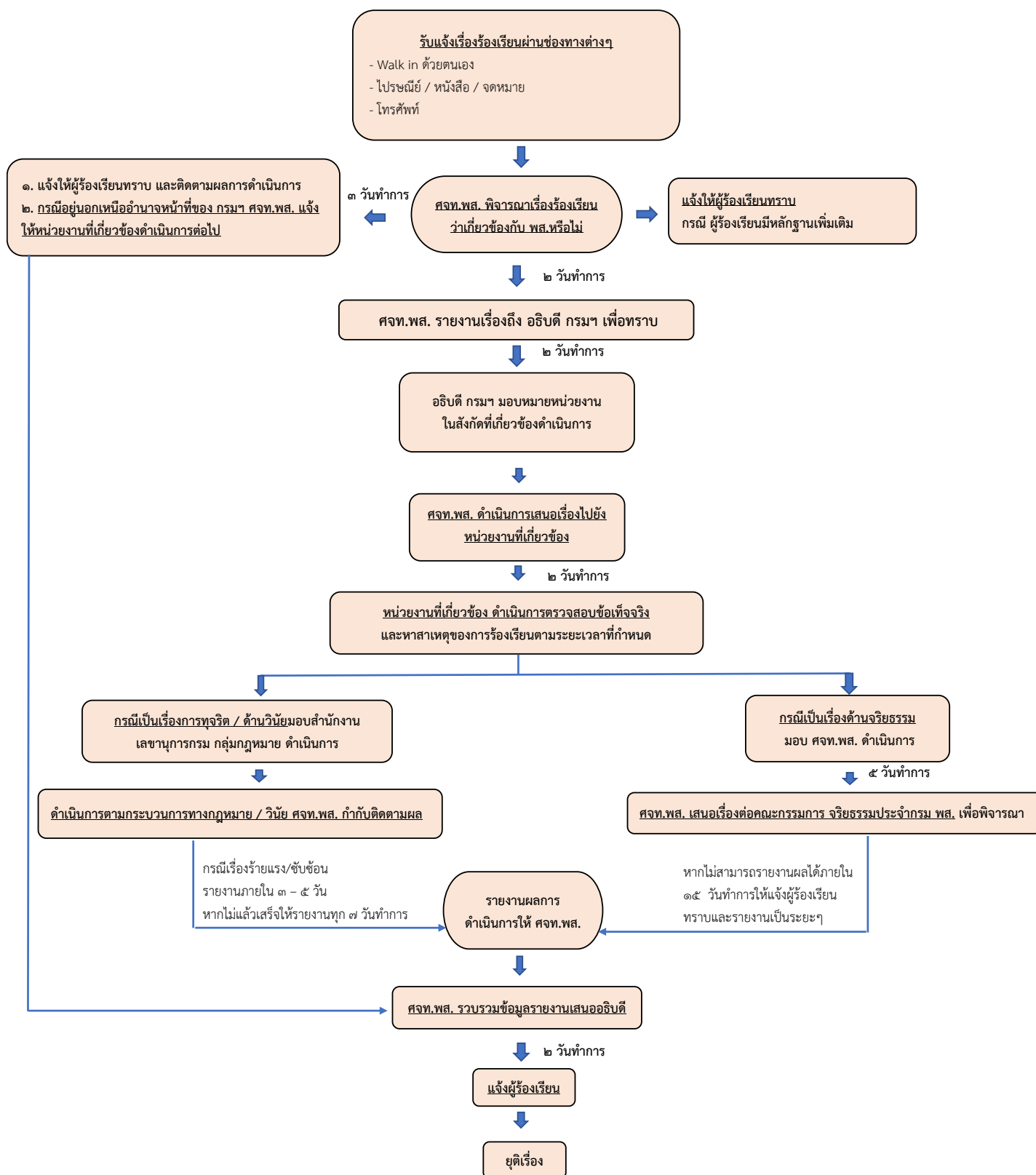
๕.๕ ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ที่อยู่เว็บไซต์ <https://mc.m-society.go.th/complaint>

๕.๖ ผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานอื่น ได้แก่ สำนักงานองคมนตรี สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ฯลฯ

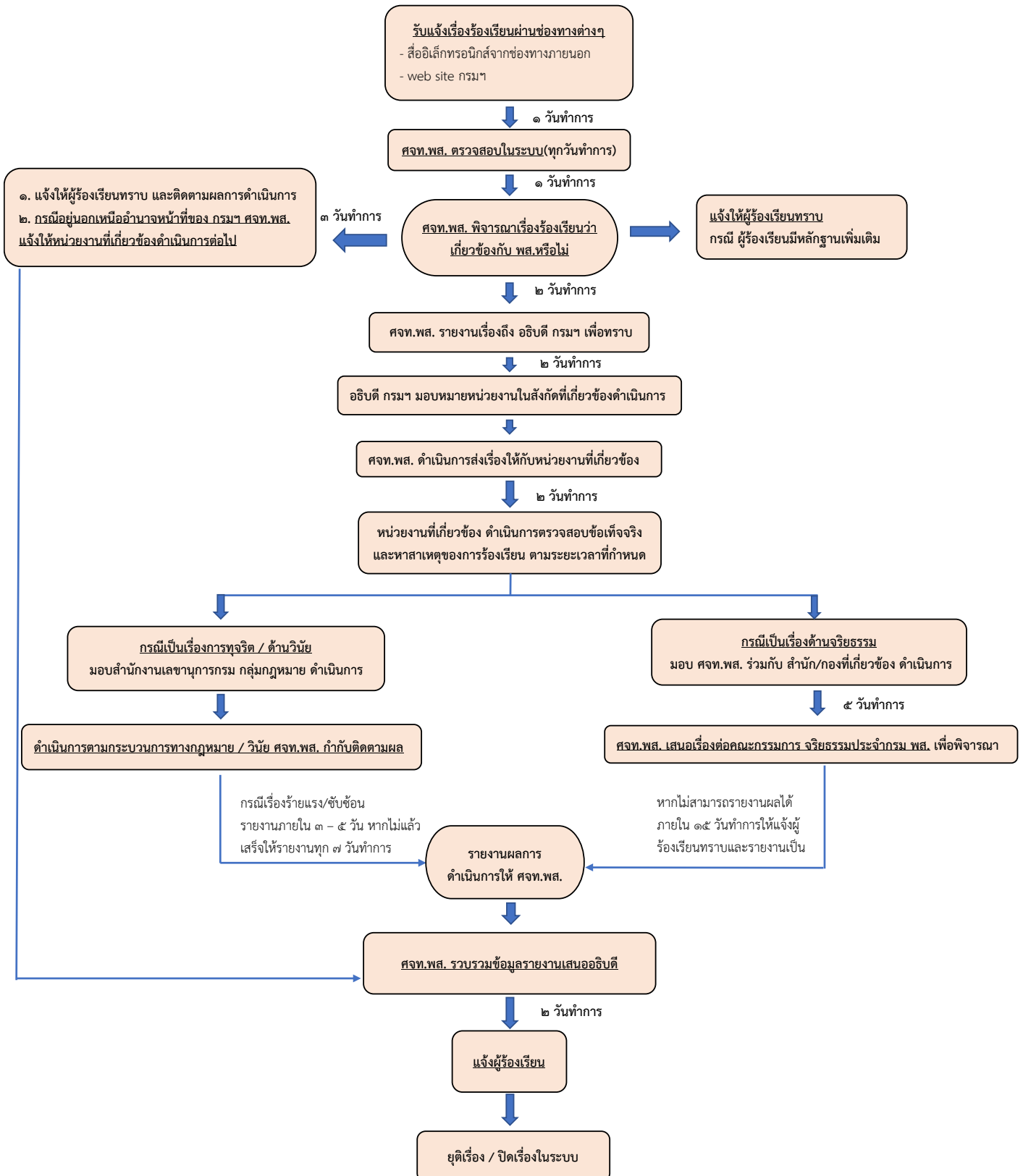
๕.๗ ผ่านช่องทางอื่น ๆ ที่ไม่เป็นทางการ เช่น เพจ Facebook : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม และต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (<https://www.facebook.com/epac.dsdw>)

๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
 ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.)
 เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทาง walk in / หนังสือ และโทรศัพท์



หมายเหตุ : รับเรื่องร้องเรียนในวันและเวลาทำการ
 (๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.)

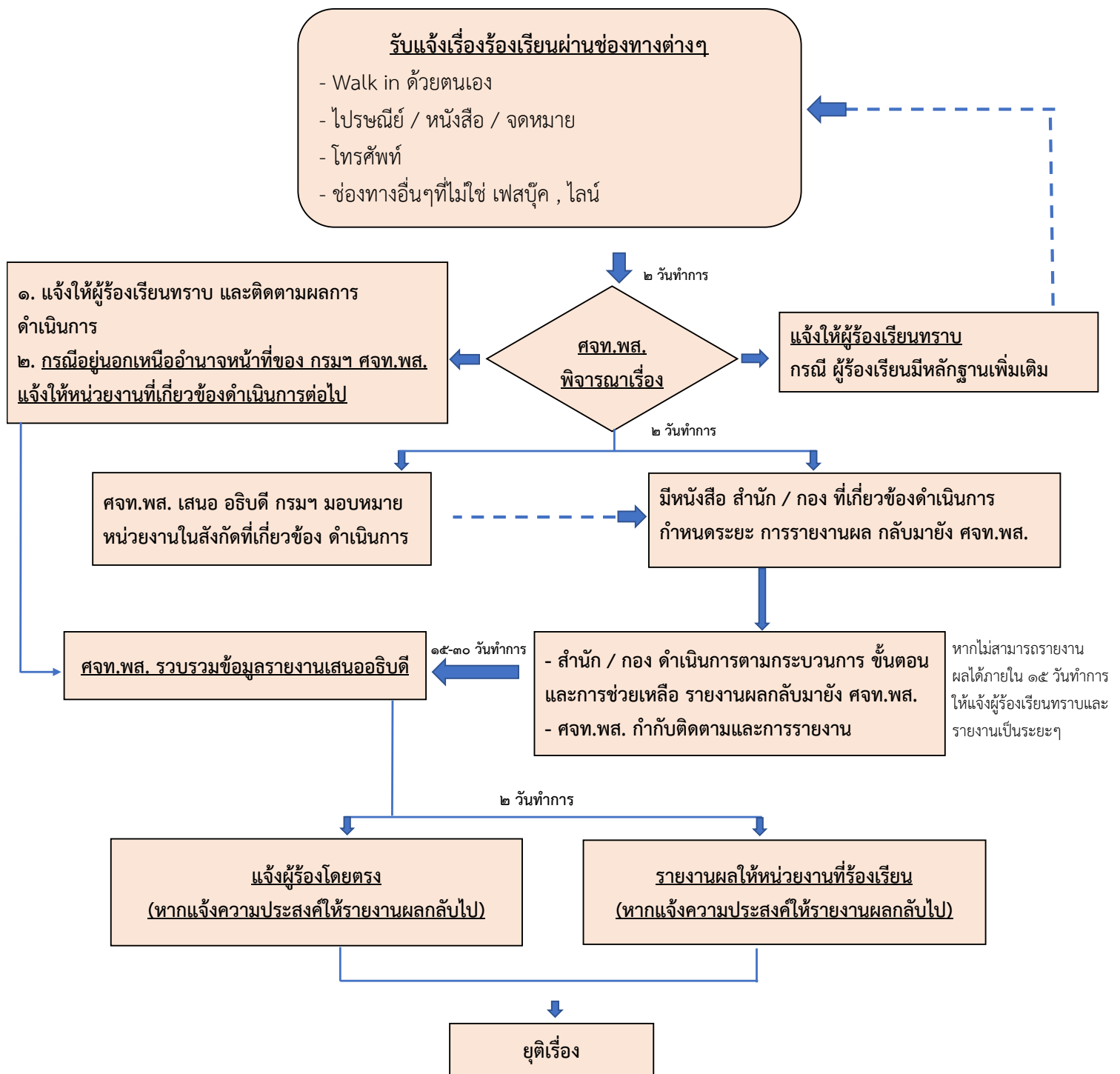
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.)
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์



หมายเหตุ : รับเรื่องร้องเรียนในวันและเวลาทำการ
(๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.)

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ผ่านช่องทาง walk in / หนังสือ และโทรศัพท์



หมายเหตุ : รับเรื่องร้องเรียนในวันและเวลาทำการ
(๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.)

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์**

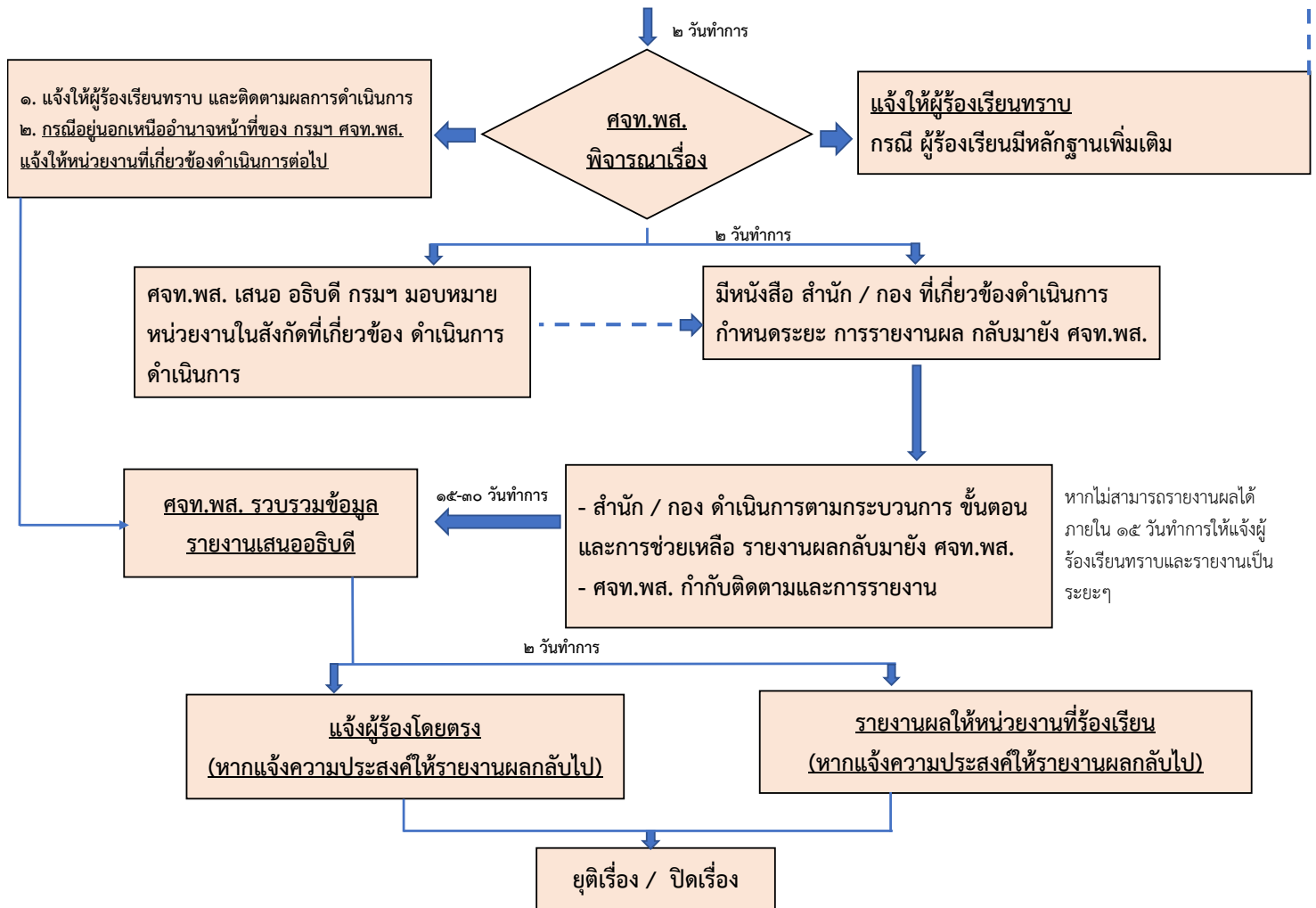
รับแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ / ระบบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ / web site กรมฯ

๑.ระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สนง.องคมนตรี , สำนักเลขาธิการ ครม., สนง.ตรวจการแผ่นดิน, สนง.ป.ป.ช.,สนง.ป.ป.ท.,
สนง.ตรวจเงินแผ่นดิน, ศูนย์ดำรงธรรม มท., และหน่วยงานอื่นๆ

๒.ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกระทรวง พม.และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

และกล่องข้อความ Page Facebook : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ



หมายเหตุ : รับเรื่องร้องเรียนในวันและเวลาทำการ
(๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.)

๘. วิธีการร้องเรียน แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๑. แจ้งข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ - สกุล เลขประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และอีเมลของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน

๒. ใช้ถ้อยคำ หรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีข้อมูล ดังนี้

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล / หน่วยงานที่สังกัด)

(๓) เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเข้าลักษณะการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

(๔) รายละเอียดและสาเหตุข้อมูลในการร้องเรียน ร้องทุกข์

(๕) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ระบุเหตุการณ์กระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริงของผู้ถูกร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางให้เบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนิน สืบสวน สอบสวนได้

(๖) ระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจน เช่น เอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล คลิป VDO และภาพถ่าย (ถ้ามี)

(๗) ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ เพื่อให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ นำไปพัฒนาปรับปรุง

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้รับบริการหรือผู้ร้องได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๙. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ประกอบด้วย

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓. เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

ในกรณีพิจารณาเห็นว่าจำเป็นต้องชี้แจง หรือสร้างการรับรู้ให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนปฏิบัติ หน่วยงานอาจมีหนังสือชี้แจง หรืออธิบายขั้นตอนดำเนินการให้เกิดความเข้าใจมากกว่าขั้นตอนตามวรรคหนึ่งก็ได้

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.) จะไม่เปิดเผยข้อมูลรายละเอียดของผู้กล่าวหา ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ซึ่งเป็นพยาน หรือกระทำการใดอันจะทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว โดยข้อมูลรายละเอียดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับที่สุด