

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
(ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๙)

คำนำ

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

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีบทบาทหน้าที่ เกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ส่งเสริมด้านคุณธรรมและคัมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนัก / กอง และกลุ่มงานเทียบเท่าที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการติดตาม ประสาน เรงรัด การดำเนินการดังกล่าวและการรายงานผล ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ตามระยะเวลาตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้นกระบวนการ เพื่อเป็นช่องทางการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนเป็นการสร้างการรับรู้ให้ประชาชน สาธารณชนได้ทราบและเข้าถึงช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ การแจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีประสิทธิผล ถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๑. คำจำกัดความ

๑.๑ การร้องเรียน หมายถึง การเสนอหรือบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานเพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๑.๒ การร้องทุกข์ หมายถึง การบอกเล่าความทุกข์ความเดือดร้อนหรือบอกเรื่องราวที่ประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย รวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนหรือประชาชนกับหน่วยงานรัฐอีกด้วย

๑.๓ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงาน สำนักงาน / กอง และกลุ่มเทียบเท่าของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และประชาชนทั่วไป

๑.๔ การร้องเรียนทุจริต หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินการทางกฎหมาย ทางวินัย หรือทางละเมิด ที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือการใช้อำนาจโดยมิชอบ

๑.๕ เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนผู้ถูกกล่าวหากระทำความผิด

๑.๖ การทุจริต หมายถึง การที่ผู้บริหารหรือข้าราชการ / ลูกจ้างประจำ / พนักงานราชการของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ปกปิดข้อมูล หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีชอบได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทั้งทางตรงและทางอ้อม

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(๑) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๒) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๓) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๔) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

๑.๗ ประพฤติมิชอบ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง หรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าว (ที่มา : หนังสือ ถาม – ตอบ นำรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ป.ป.ท)

๑.๘ ผู้ร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ร้องเรียน / แจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำใด ๆ ที่ผู้ถูกร้องเรียนการกระทำผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริตคอร์รัปชัน การใช้จ่ายเงินของราชการอย่างไม่ถูกต้องต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

๒.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การเบียดบังทรัพย์สิน การเอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว) กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิญ เรียก หรือรับผลประโยชน์ (รีดไถ) การช่วยเหลือผู้กระทำความผิดไม่ต้องรับโทษ รับสินบน รับส่วย เป็นต้น

๒.๒ ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๒.๓ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๒.๔ กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

๓. มาตรการคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๓.๑ ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีมาตรการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลโดยการจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลให้สามารถเข้าถึงได้โดยเจ้าหน้าที่เฉพาะราย หรือบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่หรือได้รับมอบหมายที่มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลดังกล่าว หรือตามที่ระเบียบกฎหมาย กำหนดเท่านั้น ซึ่งบุคคลดังกล่าวจะต้องยึดมั่นและปฏิบัติตามมาตรการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล “นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy)”

๓.๒ ข้อมูลที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส หรือพยานทั้งหมดจะถูกเก็บไว้ เป็นความลับสูงสุด โดยจะดำเนินการเข้าถึงอย่างระมัดระวังเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการแสวงหาข้อเท็จจริง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเป็นสำคัญ

๓.๓ ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสจะได้รับการคุ้มครองจากการกระทำที่ทำให้ได้รับผลกระทบ หรือไม่ปลอดภัย เช่น การข่มขู่ การคุกคาม รบกวนการทำงาน หรือการกระทำที่เป็นการกลั่นแกล้งหรือทำให้ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

๓.๔ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส เชื่อว่าตนเอง ถูกข่มขู่ คุกคาม รบกวนการทำงาน หรือการกระทำที่เป็นการกลั่นแกล้ง หรือทำให้ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม สามารถรายงานต่อ หัวหน้าศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้

๓.๕ กรณี ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส เห็นว่าการเปิดเผยข้อมูล ชื่อ-สกุล / ที่อยู่ / ช่องทางการติดต่อ สำคัญของเรื่องร้องเรียน/เบาะแส จะส่งผลกระทบต่ออย่างร้ายแรง สามารถแจ้งศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม และต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ สำหรับพิจารณาเป็นรายกรณีได้

๓.๖ เจ้าหน้าที่ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้น อาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชา จะได้รับความคุ้มครองไม่ถูกลงโทษ หรือได้รับผลกระทบทางลบ เพราะเหตุดังกล่าว

๔. การจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๔.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ประชาชน และภาคีเครือข่าย ทราบถึงช่องทาง วิธีการ ขั้นตอน ในการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียน ร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๔.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และร้องเรียนร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีกรอบแนวทางขั้นตอน / กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดำเนินการจัดการได้ตามกำหนดไว้เป็นมาตรฐานเหมาะสม

๕. ข้อกำหนด

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์จะดำเนินการตามกฎหมาย ดังนี้

๕.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และ มาตรา ๔๑ (๓) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิด เนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

๕.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

๕.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ ส่วนที่ ๒ การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์ ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

๕.๔ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

๕.๕ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้องค์กร ต้องคุ้มครองสิทธิ ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือข้อมูลอ่อนไหวอื่น ๆ การมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และการได้รับความยินยอมในการเก็บ รวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล

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

๕.๗ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ มาตรา ๑๓ – ๑๔ ให้ประชาชน มีสิทธิเข้าร้องขอให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการและกำหนดหลักเกณฑ์ ในการรับเรื่องการสอบข้อเท็จจริง และการแจ้งผล

๕.๘ พระราชบัญญัติผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ : ประชาชนมีสิทธิร้องเรียน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน หากเห็นว่าหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่กระทำความไม่ชอบธรรม หรือไม่ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

๖. สารสำคัญของเรื่องร้องเรียน/เบาะแส

เรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

๖.๑ ชื่อ-สกุล / ที่อยู่ / ช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น

๖.๒ ชื่อ-สกุล / ตำแหน่ง / สังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้อง

๖.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน และเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้ ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ตามข้อ ๕

๖.๔ วัน เดือน ปี และ สถานที่เกิดเหตุ

๖.๕ เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวกับ เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

๗. ช่องทางการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๗.๑ เข้ามารับบริการด้วยตนเอง (Walk in)

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

๗.๒ หนังสือ / จดหมายทางไปรษณีย์

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

๗.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๖๕๙ ๖๐๒๖ - ๗

โดยเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกคำร้องเรียนไว้เป็นข้อมูลพยานหลักฐาน

๗.๔ 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 เพื่อเข้าสู่หน้าจอ

บันทึกเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งกรอกข้อมูลและบันทึกข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

๗.๕ ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

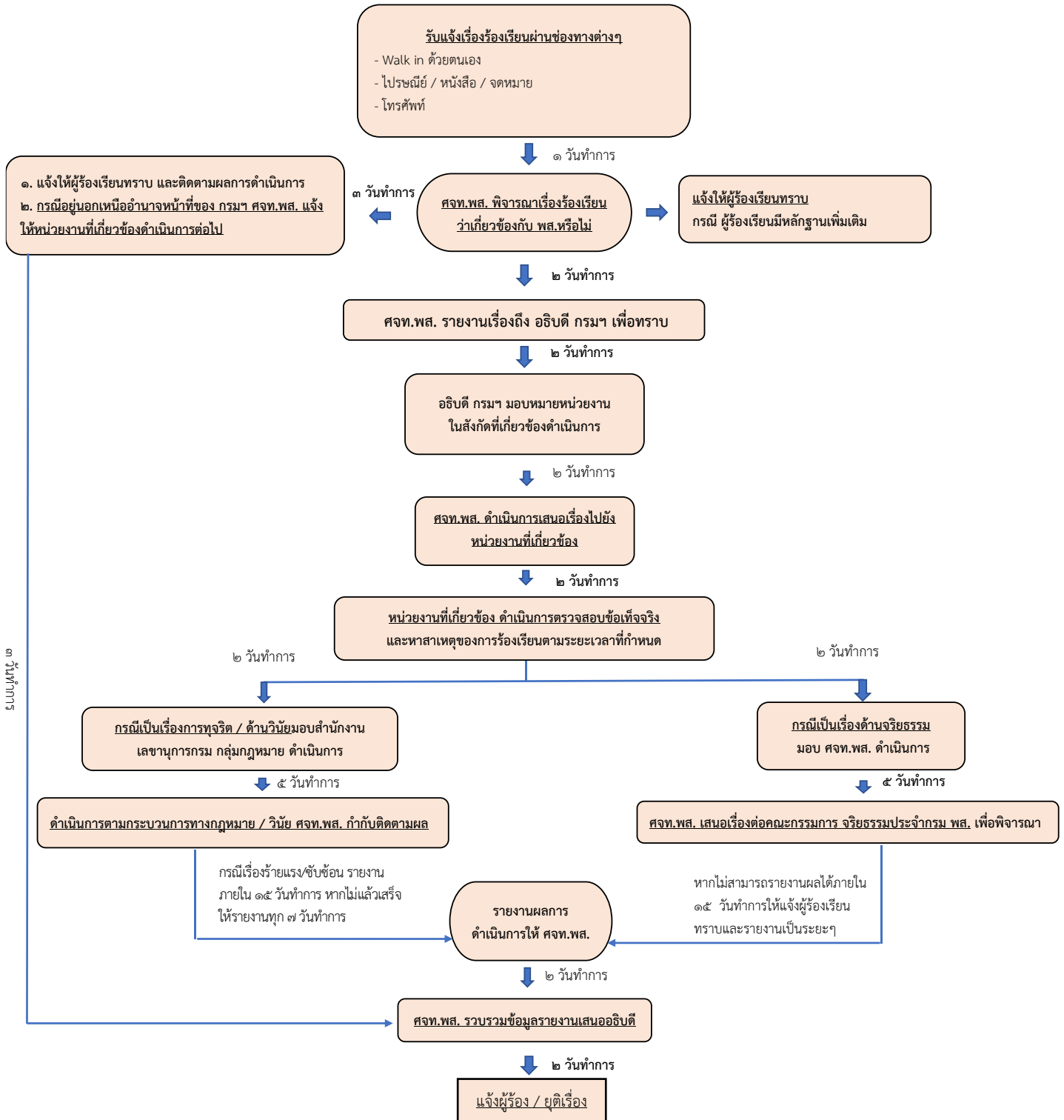
ที่อยู่เว็บไซต์ <https://mc.m-society.go.th/complaint>

๗.๖ ผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานอื่น ได้แก่ สำนักงานองคมนตรี สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ป.ป.ช สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ฯลฯ

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

๘. กระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
 ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.)

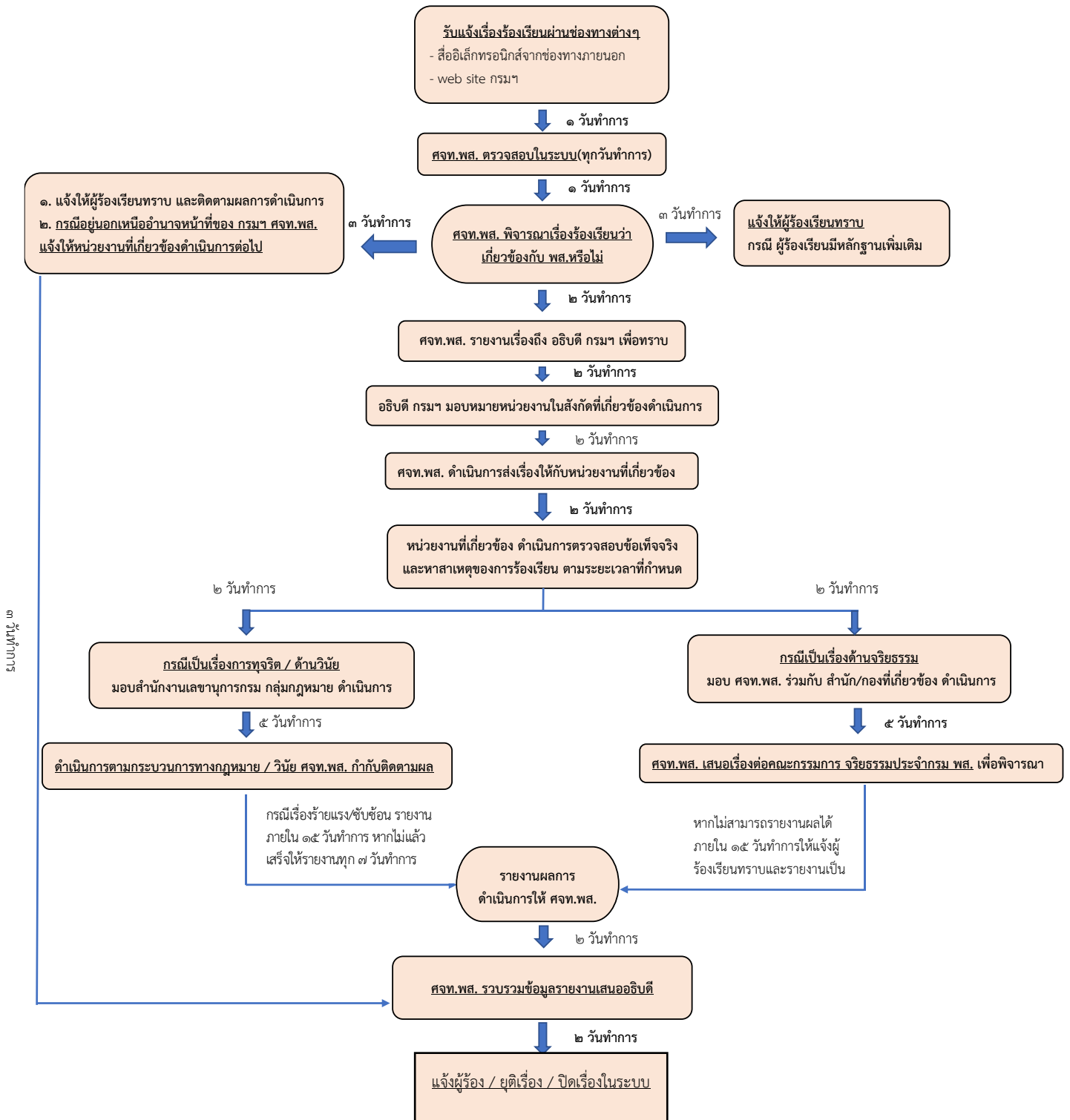
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทาง walk in / หนังสือ และโทรศัพท์



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

กระบวนการงานขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
 ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.)

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์



๓ วันทำการ

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

๙. วิธีการร้องเรียน แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๑๐.๑ แจ้งข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ - นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และอีเมลของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน

๑๐.๒ ใช้ถ้อยคำ หรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีข้อมูล ดังนี้

(๑) วัน เดือน ปี และสถานที่เกิดเหตุ

(๒) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล / ตำแหน่ง / หน่วยงานที่สังกัด)

(๓) เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเข้าลักษณะการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ผ่าฝืน

หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

(๔) รายละเอียดและสาเหตุข้อมูลในการร้องเรียน ร้องทุกข์

(๕) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง ระบุเหตุการณ์กระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริงของผู้ถูกร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางให้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนิน สืบสวน สอบสวนได้

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

(๗) ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ เพื่อให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ นำไปพัฒนาปรับปรุง

๑๐.๓ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๑๐.๔ การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้รับบริการหรือผู้ร้องได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๑๐. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ประกอบด้วย

๑๐.๑ เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

๑๐.๒ เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๑๐.๓ เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

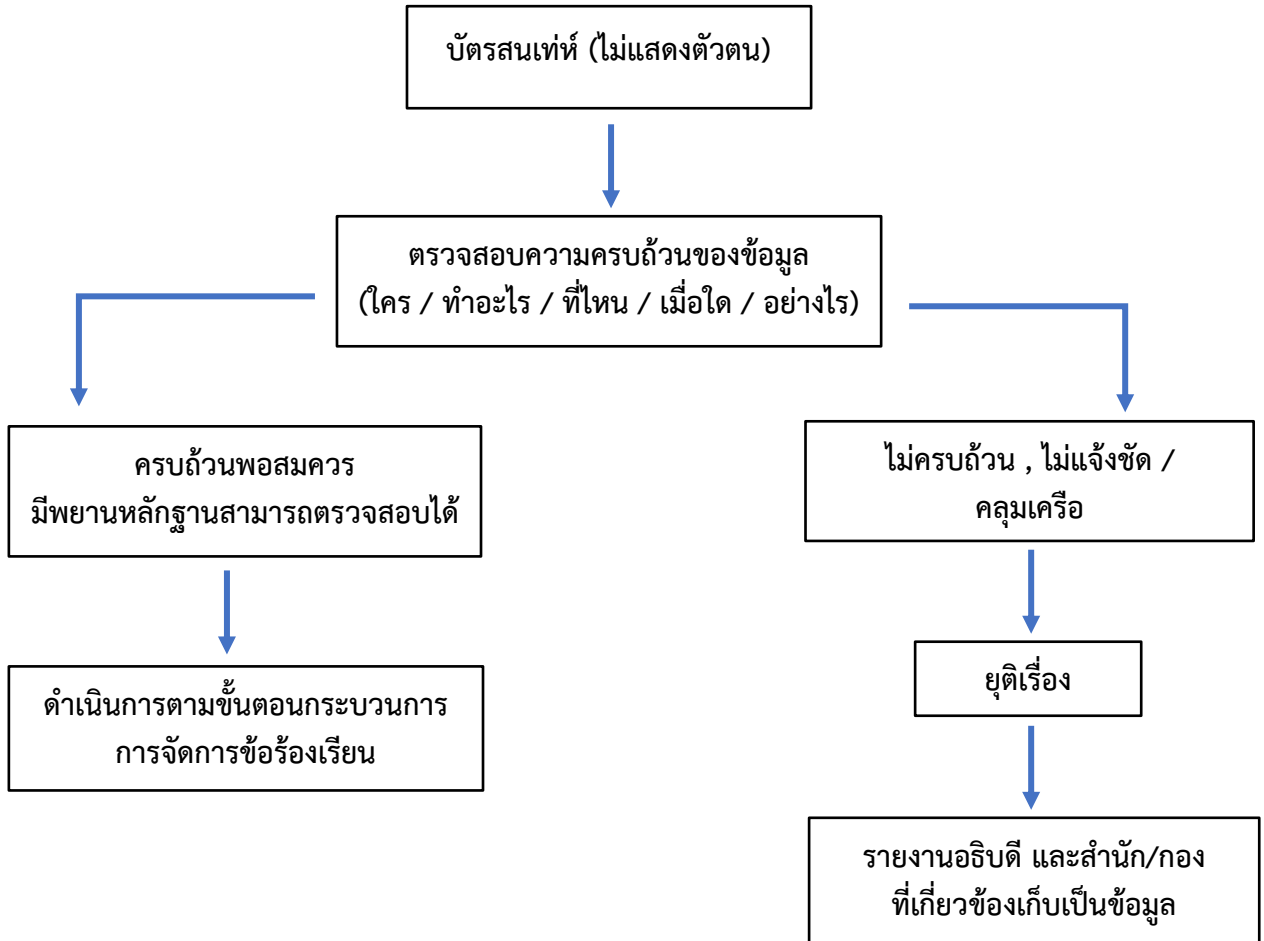
๑๐.๔ เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

ในกรณีพิจารณาเห็นว่าจำเป็นจะต้องชี้แจง หรือสร้างการรับรู้ให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนปฏิบัติหน่วยงานอาจมีหนังสือชี้แจง หรืออธิบายขั้นตอนดำเนินการให้เกิดความเข้าใจมากกว่าขั้นตอนตามวรรคหนึ่งก็ได้

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.)

จะไม่เปิดเผยข้อมูลรายละเอียดของผู้กล่าวหาผู้แจ้งเบาะแส และผู้ซึ่งเป็นพยาน หรือกระทำการใดอันจะทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าวโดยข้อมูลรายละเอียดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับที่สุด

บัตรสนเท่ห์	การร้องเรียนที่นำมาพิจารณา
<ul style="list-style-type: none"> - กล่าวหาแบบกว้างๆ ไม่มีรายละเอียด - ข้อมูลไม่ชัดเจน - ใช้ถ้อยคำหมิ่นประมาท ใส่อารมณ์ - ไม่มีพฤติกรรม หรือหลักฐานใดๆ - เป็นการคาดเดาหรือความรู้สึกส่วนตัวล้วนๆ - ไม่เปิดเผยตัวตน 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบุตัวผู้ถูกร้องชัดเจน - พฤติการณ์สามารถตรวจสอบได้ - เหตุอันควรสงสัย - ข้อมูลสนับสนุน เช่น พยาน หลักฐาน - สามารถเปิดหรือไม่เปิดเผยตัวตน - ไม่เป็นเรื่องเดิมที่ยุติแล้ว นอกจากมีข้อมูลใหม่ (Unless มีหลักฐานใหม่)



มาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๑. เปิดช่องทางให้ประชาชนแจ้งเบาะแสได้
 - ไม่ปิดกั้นการร้องเรียน แม้ผู้ร้องไม่ประสงค์เปิดเผยตัวตน
 - สอดคล้องหลักสิทธิการมีส่วนร่วม และการต่อต้านทุจริต
๒. ยึดข้อเท็จจริงเป็นศูนย์กลาง
 - พิจารณาจากพยาน หลักฐาน ข้อเท็จจริง สามารถตรวจสอบได้ (ไม่ใช่ความเห็นหรืออคติและตัวบุคคล)
๓. คุ้มครองผู้ร้อง
 - ลดความเสี่ยงการถูกกลั่นแกล้งหรือถูกตอบโต้ และเป็นกลไกสนับสนุนผู้เปิดเผยความลับ (Whistleblower)
๔. รักษาความเป็นธรรมของทุกฝ่าย
 - ผู้ถูกร้องยังถือเป็นผู้บริสุทธิ์จนกว่าจะพิสูจน์ได้ ต้องไม่ละเมิดสิทธิหรือชื่อเสียงผู้ถูกร้องเกินสมควร
 - ควบคุมการสื่อสารภายใน ไม่เผยแพร่ ไม่สร้างความเสียหายทางชื่อเสียง