



มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๖ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตการปฏิบัติเพื่อละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่
๓. เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ๔ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่

ขอบเขต

เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริต หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

กรอบแนวคิด

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้รับบริการ	
๑) ประชาชน	๑) ต้องการข้อมูล คำแนะนำ/คำชี้แจง ๒) ผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ๓) ข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
ผู้มีส่วนได้เสีย	
๑) เจ้าหน้าที่ของรัฐ ๒) ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ ๓) หน่วยงานเอกชน ๔) ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอก สป.พม. ที่มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ	๑) ได้รับทราบข้อมูล ๒) ผลการพิจารณา ๓) ข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องและบทลงโทษ (เรื่องมีมูลเหตุ) ๔) กระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
๑) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของ รายละเอียดข้อมูลการ ร้องเรียน	ร้อยละของรายละเอียดข้อมูลการร้องเรียนที่มีความ ครบถ้วนสมบูรณ์ในการนำไปดำเนินการต่อ	ร้อยละ ๑๐๐
๒) ความปลอดภัยของการ รั่วไหลของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับข้อร้องเรียนทุจริต	ร้อยละของการรักษาความปลอดภัยในการรั่วไหลของ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนทุจริต	ร้อยละ ๑๐๐
๓) ความรวดเร็วของการ รายงานผลการดำเนินการเพื่อ จัดการข้อร้องเรียนการทุจริต	ร้อยละของความรวดเร็วในการรายงานผลการดำเนินการ เพื่อจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต	ร้อยละ ๑๐๐

ระบบติดตามประเมินผล

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำและขับเคลื่อนแผนฯ จะมีการทบทวนทุก ๆ ๑ เดือน โดยคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำกระทรวง ฯ มีประเด็นสำคัญที่ต้องทบทวน ดังนี้

ขั้นตอนสำคัญ	ประเด็นการทบทวน
๑) การตรวจสอบเอกสาร ๒) การจัดการข้อร้องเรียน ๓) การแจ้งผลข้อร้องเรียน ๔) การติดตามผลข้อร้องเรียน	๑) ขั้นตอนการตรวจสอบ/การจัดเก็บ/การรักษา ๒) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/ผลการพิจารณา ๓) เป็นไปตามกำหนดเวลา/ถึงผู้ร้องเรียนโดยตรง ๔) ผลคืบหน้าจากการร้องเรียนเป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนมีผลกระทบหรือไม่

กระบวนการ : การจัดการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตการปฏิบัติเพื่อละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
๑.	รับเรื่องร้องเรียน	- ลงทะเบียนรับเรื่อง - กำหนดเลขลำดับเรื่อง - พิจารณาตรวจสอบเอกสาร	ศปท.	ภายใน ๑ วัน	- ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลการร้องเรียน และเอกสารที่ได้รับมามีจำนวนหน้าครบถ้วนหรือไม่ - ความรวดเร็วของระบบสารบรรณ - การรักษาความปลอดภัยในการรั่วไหลของข้อมูลโดยลำดับชั้นความลับ	- แบบทะเบียนคุมเอกสารร้องเรียน - แบบทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ	- ทะเบียนคุมฯ - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ - ทะเบียนคุมหนังสือรับ-ส่งที่มีชั้นความลับ
๒.	ประสานงานเพื่อการจัดการข้อร้องเรียน	- พิจารณาตรวจสอบเรื่องที่มีการร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด - จัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีกรณีถูกร้องเรียนเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	ศปท.	ภายใน ๑ – ๓ วันทำการ	- ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของรายละเอียดข้อมูลการร้องเรียน และเอกสารที่จะจัดส่งว่ามีจำนวนหน้าครบถ้วนหรือไม่ - การรักษาความปลอดภัยในการรั่วไหลของข้อมูลโดยลำดับชั้น		- ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ - รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ - พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐

					ความลับ และกำหนดวิธีการปฏิบัติในการส่งเอกสารที่เป็นชั้นความลับ เช่น ใส่ซองเอกสารที่ปิดมิดชิด จ่าหน้าซองระบุถึงบุคคลที่สามารถเปิดซองจดหมายได้โดยเฉพาะ - ความรวดเร็วในการจัดส่งเอกสาร		- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๓.	การจัดการข้อร้องเรียน	- หน่วยงานในสังกัดกระทรวง พม. ที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย รับเรื่องไปดำเนินการตามข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย	ภ า ย ใน ระยะเวลาที่กฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้			
๔.	การติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย แจ้ง/สำเนาเรื่องร้องเรียนมายัง ศปท. ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย แจ้งผลการจัดการให้ยังผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมสำเนาส่งให้ ศปท. ทราบ - ศปท. ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่าง	ศปท.	๑๕ - ๓๐ วัน	กำหนดระยะเวลา ในการส่งข้อมูลกลับมายัง ศปท. ภายใน ๓๐ วันทำการ เว้นแต่ - เรื่องด่วนที่สุด แจ้งภายใน ๗ วันทำการ - เรื่องด่วนมาก แจ้งภายใน ๑๕ วันทำการ		- ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ - รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐

		ต่อเนื่องจนถึงได้รับทราบผลการร้องเรียน - เพิ่มช่องทางการติดตามเรื่องทางโซเชียลมีเดีย - จัดระบบการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนครบกำหนดรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน					- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕.	แจ้งผล/ยุติเรื่อง	- แจ้งให้ ศปท. ทราบ - แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ - แจ้งให้ ปพม. เพื่อทราบ - ยุติเรื่อง/เก็บเข้าระบบข้อมูลเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ			
๖.	รายงานผล/สรุปผล	- วิเคราะห์สถานการณ์ - จัดทำรายงานผลประจำปี - รายงาน ปพม. เพื่อทราบ และเสนอแนวการแก้ไข เพื่อป้องกันมิให้เกิดข้อร้องเรียนอีก - นำผลดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และยึดมั่นในการปฏิบัติราชการตามกฎหมาย/ระเบียบข้อทางราชการ	ศปท.	ทุกสิ้นปีงบประมาณ			

การควบคุมบันทึก

บันทึก	เก็บไว้ที่หน่วยงาน	เก็บไว้อ้างอิง
๑. แบบทะเบียนคุมเอกสารร้องเรียน	ศปท. สป.พม.	
๒. แบบทะเบียนรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียน	ศปท. สป.พม.	
๓. แบบทะเบียนคุมหนังสือขึ้นความลับ	ศปท. สป.พม.	