

แนวปฏิบัติเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

e-mail: ac.acoc@m-society.go.th

สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

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

แนวปฏิบัติเรื่องร้องเรียนทุจริต กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ประพฤติชั่ว ประพฤติไม่ดี ไม่ซื่อตรง คดโกง ฉ้อโกง โดยใช้อุบายหรือเล่ห์เหลี่ยมหลอกลวงเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การใช้ตำแหน่งหน้าที่กระทำการหรือประพฤติ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรี

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องร้องเรียน

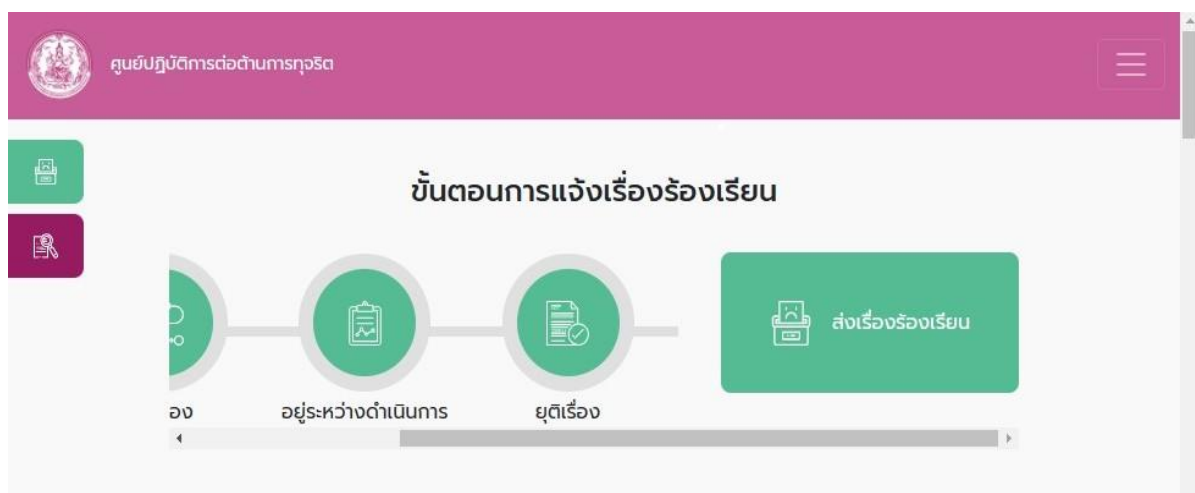
เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หรือหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ในสังกัดกระทรวงฯ ที่มีหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามกฎหมาย

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าระดับกรมในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

2. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

1. ร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ บนเว็บไซต์กระทรวงฯ (หัวข้อ: ร้องเรียนทุจริต) <https://mc.m-society.go.th> คลิกส่งเรื่องร้องเรียน



2. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 2659 6411 หรือ 0 2659 6412 ในวันและเวลาราชการ
3. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email) ac.acoc@m-society.go.th
4. ร้องเรียนทางจดหมาย โดยส่งมาที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ชั้น 9 B อาคารกระทรวง พ.ม. เลขที่ 1034 ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอหานะ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100
5. แจ้งเรื่องด้วยตนเอง โดยนำเอกสารหลักฐานประกอบคำร้อง ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวง พ.ม. ชั้น 9 B อาคารกระทรวง พ.ม. เลขที่ 1034 ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอหานะ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร
6. แจ้งเรื่องผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สายด่วน 1111
7. ร้องเรียนผ่านช่องทางเบาะแสทุจริต สำนักงาน ป.ป.ช. บนเว็บไซต์ <https://wbs.nacc.go.th> หรือ สายด่วน 1205
8. ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนทุจริต กระทรวง พ.ม. บริเวณเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ชั้น 1

3. คำแนะนำการยื่นหนังสือร้องเรียน

- 1) หนังสือ เรียน “หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวง พ.ม.”
- 2) ให้มีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
 - ชื่อ – สกุล ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
 - ชื่อ – สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา (หากมี)
 - ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน และการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
 - ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
 - เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (หากมี) เป็นต้น
- 3) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวง พ.ม. รับคำร้องเรียนพฤติการณ์การทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เฉพาะกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หากท่านใดมีความประสงค์ที่จะร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำแนะนำ หรือมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาหน่วยงานของกระทรวงฯ โปรดติดต่อสายด่วน 1300 ศูนย์ช่วยเหลือสังคม
- 4) ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสจะต้องไม่ให้ข้อมูลที่มิใช่ความจริง หรือยื่นบัตรสนเท่ห์ที่ส่อเจตนาที่ไม่บริสุทธิ์ หรือเป็นการกลั่นแกล้งบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทำให้บุคลากรของกระทรวงฯ หรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงฯ ได้รับความเสียหายหรือเสื่อมเสียชื่อเสียง กระทรวงฯ จะดำเนินการตามกฎหมายต่อผู้ร้องเรียนจนถึงที่สุด

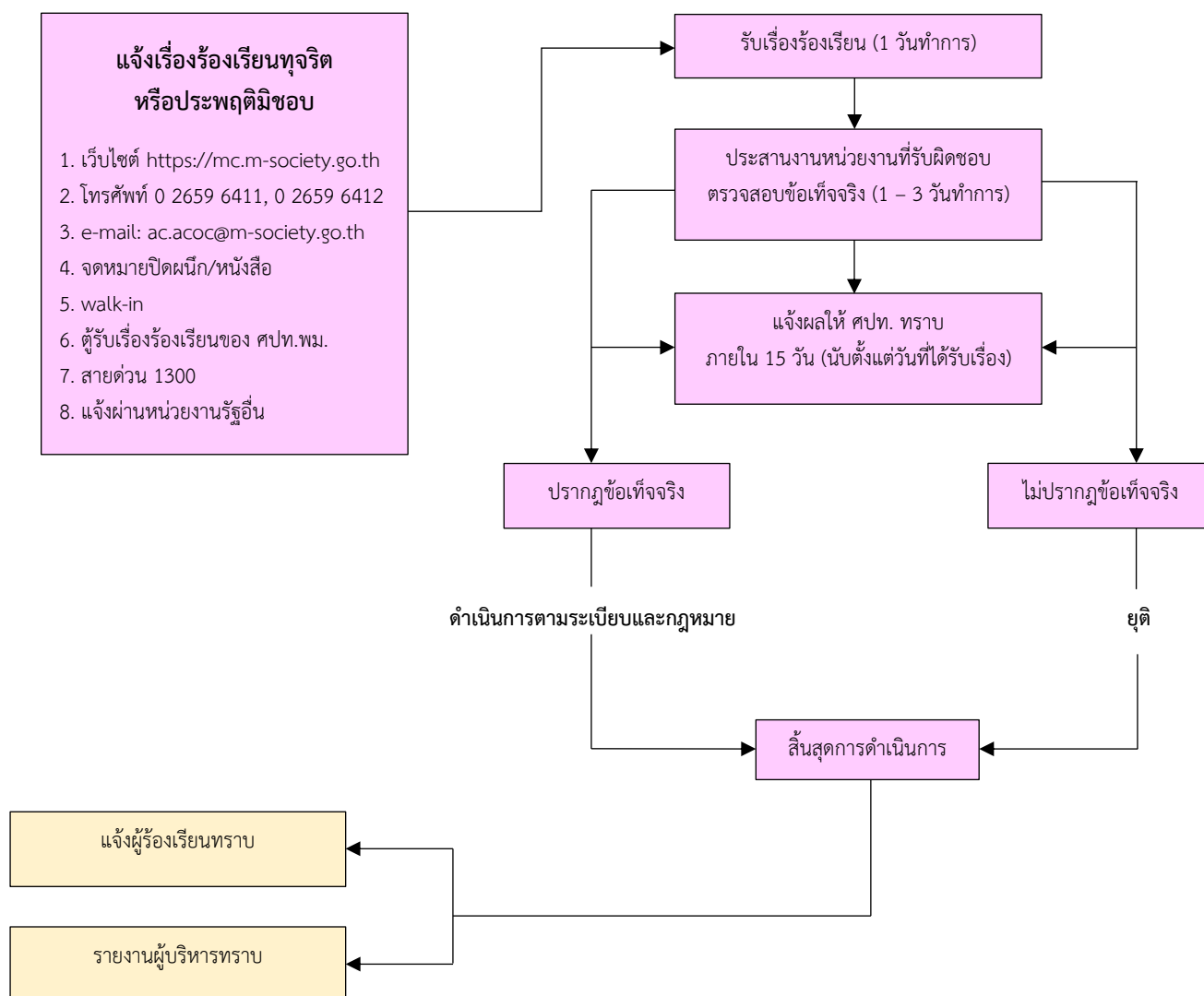
4. ขั้นตอนการดำเนินการและการติดตามผล

1. เมื่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ได้รับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตจากผู้ร้องเรียนแล้ว จะพิจารณาส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี
2. กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตโดยตรงจากผู้ร้องเรียน ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน แจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตฯ ภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว
3. ให้หน่วยงานดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องโดยเร็วด้วยความยุติธรรมและปราศจากอคติ และให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเร่งรัดและติดตามข้อร้องเรียนทุจริตที่อยู่ระหว่างดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

4. เมื่อหน่วยงานได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตจนได้ข้อยุติ และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่ได้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

5. ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรายงานผลการดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปีเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

5. แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียนทุจริต กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์



6. ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนทุจริต กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ขั้นตอน	ระยะเวลา (วันทำการ)	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	1 วัน	ศปท.รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ (1) ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต กระทรวง พม. https://mc.m-society.go.th (2) ไปรษณีย์ (3) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ac.acoc@m-society.go.th (4) โทรศัพท์ 0 2659 6411 - 12 (5) ติดต่อด้วยตนเอง (walk-in) (6) ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300 (7) ตู้รับเรื่องร้องเรียน ศปท.พม. (8) ป.ป.ช./ป.ป.ท./ส.ป.น.	ศปท.พม.
	1 - 3 วัน	ศปท.ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด และจำแนกเรื่องเพื่อเตรียมการส่งต่อเรื่อง	ศปท.พม.
	3 วัน	ส่งเรื่องให้หน่วยงาน (ระดับกรม/เทียบเท่า) ต้นสังกัด ที่ถูกร้องเรียนให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง หากพบว่ามีมูล หน่วยงานจะดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	-ศปท.พม. -หน่วยงาน
	2 วัน	ศปท.ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการของหน่วยงานจากระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนทุจริต	ศปท.พม.
	15 วัน	หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนรายงานความก้าวหน้าผลการจัดการเรื่องร้องเรียนในระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนทุจริตในระบบฯ	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบของหน่วยงานที่มีกรณีร้องเรียน
	2 วัน	ศปท.วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมกระทรวงฯ เสนอผู้บริหาร	ศปท.พม.

7. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์



เลขที่คำร้อง 2567.....

☐ เรื่องร้องเรียนใหม่☐ เรื่องเดิม เลขที่คำร้อง.....

วันที่.....

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1.ผู้ร้องเรียนชื่อ - สกุล.....อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน.....โทรศัพท์..... ที่อยู่..... อีเมล..... ☐ แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ แต่ไม่ประสงค์เปิดเผย ☐ ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์	2. หลักฐานเบื้องต้นจากการยื่นประกอบ ☐ ภาพถ่าย.....ภาพ ☐ แผ่นซีดี.....แผ่น ☐ อื่น ๆ
---	---

3. ประเภทเรื่อง ☐ ร้องเรียนทุจริต ☐ ร้องเรียนประพฤติมิชอบ ☐ อื่น ๆ.....4. การรับเรื่อง ☐ รับเรื่องโดยตรง ☐ รับเรื่องจากหน่วยงานอื่น (ระบุ)

5. รายละเอียดผู้ถูกกล่าวหา ชื่อ - สกุล.....หน่วยงาน.....

6. เรื่อง

สถานที่เกิดเหตุ.....วันที่เกิดเหตุ.....

ความเสียหายเป็นจำนวนเงิน/อื่น ๆ

.....

.....

7. รายละเอียด/พฤติกรรมที่กล่าวหาว่ากระทำความผิดโดยสรุป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. รายละเอียด/พฤติกรรมที่กล่าวหาว่ากระทำความผิดโดยสรุป (ต่อ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง อ่านข้อความต่อไปนี้ให้ผู้ร้องเรียนฟังและรับทราบ “ทั้งนี้ ข้าพเจ้าผู้ร้องเรียนขอรับรองว่าเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริง หากข้าพเจ้าร้องเรียนด้วยความเท็จ ข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตจะต้องรับผิดตามกฎหมายได้”

8. เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

9. การดำเนินการของกลุ่มงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (คำสั่ง/ความเห็น หัวหน้ากลุ่ม)

☐ ประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....

☐ งดการพิจารณา เนื่องจาก.....

☐ ยุติเรื่อง เนื่องจาก.....

☐ อื่น ๆ

.....

.....