



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
นางสาวบุญจิรา หยุ่มไธสง นางสาวนันทฎาดา วัฒนาราม	ชื่อผู้ทบทวน : นางสาวบุญจิรา หยุ่มไธสง	นายสุทิน เชยชม ปฏิบัติหน้าที่ รองหัวหน้าศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
วันที่ เมษายน ๒๕๖๗	วันที่ เมษายน ๒๕๖๗	วันที่ เมษายน ๒๕๖๗

รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียด
มีนาคม ๒๕๖๕	๐๐	ออกเอกสารครั้งแรก
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๐๑	ข้อ ๗ ช่องทางร้องเรียน หน้าที่ ๓ -ข้อ ๑-๔
		ข้อ ๘ -ขั้นตอนการดำเนินงาน
-		ข้อ ๙ การบริหารความเสี่ยง
เมษายน ๒๕๖๗	๐๒	ข้อ ๓ หน้า ๑
		ข้อ ๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ
		ข้อ ๕ กรอบแนวคิดการออกแบบและกระบวนการ
		ข้อ ๖ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
		ข้อ ๘ ช่องทางการร้องเรียน
		ข้อ ๙ ขั้นตอนการดำเนินงาน
		ข้อ ๑๐ การบริหารความเสี่ยง

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในส่วนราชการระดับกรม หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานในกำกับ องค์การมหาชน และสถาบันอุดมศึกษา ในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบ

๑.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในส่วนราชการระดับกรม หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานในกำกับ องค์การมหาชน และสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

๓. คำจำกัดความ

ทุจริตในภาครัฐ หมายถึง ทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

ผู้กล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับความเสียหายจากการกระทำการทุจริตในภาครัฐของเจ้าหน้าที่ หรือได้พบเห็นการทุจริตในภาครัฐของเจ้าหน้าที่

ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏการณ์ว่าได้กระทำการทุจริตในภาครัฐ หมายความว่าร่วมถึงตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดดังกล่าวด้วย

ศปท. หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

กกม. หมายถึง กองกฎหมาย

กอก. หมายถึง กองกลาง

อร. หมายถึง กลุ่มวินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์

อก. หมายถึง กลุ่มอำนวยการ

รมว. หมายถึง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

ปอว. หมายถึง ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หรือรองปลัดกระทรวงที่ได้รับมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทน

ทศปท. หมายถึง หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

รอง ทศปท. หมายถึง รองหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสำนักงานรัฐมนตรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พิจารณาสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและไต่สวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๒ หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ลงนามหนังสือ พิจารณาสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ หรือสอบหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๓ รองหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ลงนามหนังสือเสนอความเห็นต่อ ปอว. ผ่าน ทศปท. เกี่ยวกับการดำเนินงาน ข้อกฎหมาย และเรื่องอื่นๆ รวมทั้งข้อมูลและความเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๔ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ วิเคราะห์และทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน

๔.๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตติดตาม เร่งรัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการโดยด่วน

๔.๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปเสนอรอง ทศปท. พิจารณา

๔.๗ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทำหนังสือเสนอ ปอว. ผ่าน ทศปท. เพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้ (ถ้ามี)

๔.๗.๑ แจ้งสำนักงาน ป.ป.ช.

๔.๗.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน

๔.๗.๓ มอบหมาย กกม. หรือ อร. ดำเนินการตามหน้าที่

๔.๘ จัดทำทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕. กรอบแนวคิดการออกแบบกระบวนการ

กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๗ กำหนดให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายว่าด้วยมาตรฐานทางจริยธรรมและประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการในสังกัด และส่งต่อไปยังส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ประสานงาน เร่งรัด และติดตามจนได้ข้อยุติ และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประเมินผลและจัดทำรายงานข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอต่อปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑

๖.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๖.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒

๖.๔ หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๖.๕ หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๗. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
๑) ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามขั้นตอนและแนวทางที่กำหนด	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	ร้อยละ ๑๐๐
๒) ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ ๘๕
๓) เอกสารมีความถูกต้อง ถูกต้องเป็นไปตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ ๑๐๐

๘. ช่องทางการร้องเรียน

๘.๑ ไปรษณีย์ โดยจัดส่งที่

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

เลขที่ ๗๕/๔๗ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๘.๒ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)

saraban@mhesi.go.th

๘.๓ ช่องทางออนไลน์

ช่องทางร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบออนไลน์ที่แยกจากช่องทางร้องเรียนทั่วไป และมีการคุ้มครองข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส <https://www.shorturl.asia/gnVZh>

๘.๔ ร้องเรียนด้วยตนเอง

- ศูนย์บริการร่วม (สปร.) อาคารพระจอมเกล้า ชั้น ๑ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐
หรือ Call Center ๑๓๑๓

- กลุ่มอำนวยการ กองกลาง อาคารพระจอมเกล้า ชั้น ๑ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๙. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๙.๑ ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส แจ้งร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยต้องระบุรายละเอียดและพฤติการณ์แห่งการกระทำในหนังสือร้องเรียน หรือตามแบบฟอร์มที่คำร้องกำหนด

๙.๒ ศปท. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางร้องเรียนตามข้อ ๘. หรือ จากสำนักงาน ป.ป.ช.

๙.๓ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วัน (ถ้ามี)

๙.๔ วิเคราะห์ว่าเป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อยู่ในความรับผิดชอบ

(๑) หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อยู่ในความรับผิดชอบ ให้ดำเนินการเสนอ รอง ศปท. พิจารณา (ภายใน ๒ วัน)

(๒) หากไม่ใช่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ส่งคืน ออก.กอก. (ภายใน ๑ ชั่วโมง)

๙.๕ หากมีข้อพิจารณาทางกฎหมาย จะมีหนังสือแจ้ง อร. พิจารณาให้ความเห็นข้อกฎหมาย (ภายใน ๑ วัน)

๙.๖ จัดทำหนังสือเสนอ ปอว. ผ่าน ศปท. พิจารณาลงนามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายใน ๑ วัน)

๙.๗ รับเรื่องรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาตรวจสอบเอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ภายใน ๑ ชั่วโมง)

๙.๘ สรุปรายงานเสนอ รมว. หรือ ปอว. เพื่อทราบ หรือพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ของ รมว. หรือ ปอว. (ภายใน ๑ วัน)

๙.๙ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ (ภายใน ๑ วัน) (ถ้ามี)

๙.๑๐ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ และจำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน และนำเสนอต่อ ปอว. (ภายใน ๑ วัน)

๙.๑๑ เผยแพร่ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน ผ่านทางเว็บไซต์ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต <https://www.ops.go.th/th/acoc>

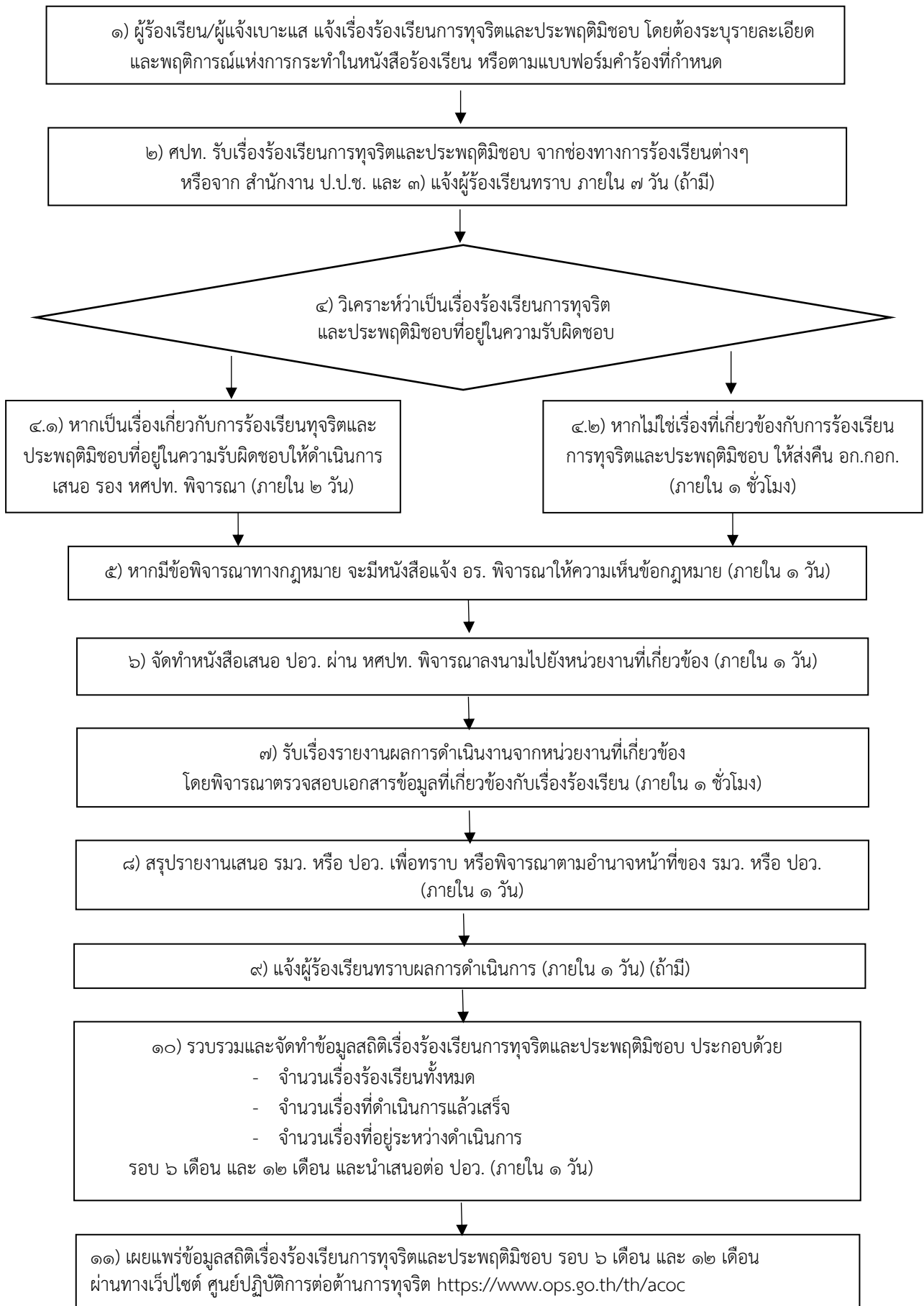
ช่องทาง	การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ
ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง -งานสารบรรณ -ศูนย์บริการร่วม	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนการดำเนินงาน



๑๐. การบริหารความเสี่ยง

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง
๑. ศปท. ดำเนินการไม่ทันตามกำหนดเวลา	๑) กำหนดแผนดำเนินงานในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อเรื่อง ๒) จัดทำบันทึกประจำวันเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนว่าเป็นไปตามระยะเวลาหรือไม่
๒. ศปท. อาจดำเนินการไม่เป็นไปตามกฎหมาย	๑) การเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ๒) จัดให้มีที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ๓) พัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนแบบบูรณาการทั้งองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรักษาชั้นความลับ ค้ำครองผู้แจ้งเบาะแสและติดตามผลการดำเนินงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

แบบฟอร์มคำร้อง

เขียนที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

ข้าพเจ้า อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....วันออกบัตร

.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

เพื่อให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน/นาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี)

.....

.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

.....

.....

.....

พยานหลักฐานที่ประกอบการกล่าวหา/ร้องเรียน.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้กล่าวหา/ร้องเรียน

(.....)