



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) : สปร. ได้กำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้มีการจัดการ ค้ำครองผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ตลอดจนรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้ปราศจากการทุจริต จึงได้กำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1. คำจำกัดความ

1.1 เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

1.2 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ และหน่วยงานภายในของสำนักงาน คือ สถาบันอุทยานการเรียนรู้ และสถาบันพหิพริภคัถการเรียรูแห่งชาติ ผ่านช่องทางต่างๆ

2. ขอบเขตการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเมื่อพบเห็น ประสบ หรือมีพยานหลักฐานข้อมูลที่มีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่าผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ มีการกระทำทุจริต ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ คำสั่งหรือการประพฤดิที่ไม่เหมาะสมขัดต่อนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในกรณีดังต่อไปนี้

2.1 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือที่ศาลพิพากษาหรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

2.2 กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียน ข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่จริงของผู้ร้องเรียนหรือผู้กล่าวหา

3. วิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียน

การแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร และมีรายละเอียดดังนี้

- (1) ใช้แบบฟอร์มร้องเรียนตามแบบที่สำนักงานกำหนด
- (2) แจ้งชื่อ และนามสกุล ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และ/หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address) ของผู้ร้องเรียน
- (3) แจ้งชื่อ และนามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)
- (4) แจ้งวัน เดือน ปี ที่ทำการร้องเรียน
- (5) แจ้งข้อเท็จจริงที่ร้องเรียน เช่น วัน เวลา สถานที่ บุคคล และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

- (6) นำส่งเอกสารหลักฐานอื่นๆ ประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)
- (7) กรณีร้องเรียนแทนจะต้องมีหนังสือมอบอำนาจจากผู้ร้องเรียน โดยแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่หน่วยงานราชการออกให้ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

4.1 ช่องทางภายในสำนักงาน

4.1.1 ทางศูนย์บริการ :

วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 09.00 – 17.00 น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

69/18-19 อาคารชุดมิว บิล딩 (วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล)

ชั้น 19 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน เขตพญาไท

กรุงเทพมหานคร 10400 โทร. 0-2105-6552

4.1.2 ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : express@okmd.or.th

4.1.3 ทางไปรษณีย์ : ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

69/18-19 อาคารชุดมิว บิล딩 (วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล)

ชั้น 18 – 19 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน เขตพญาไท

กรุงเทพมหานคร 10400

4.1.4 ทาง Website OKMD : www.okmd.or.th/complaint/complaint-form.php

4.2 ช่องทางภายนอก : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

5. มาตรการคุ้มครอง

5.1 การดำเนินการเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการในชั้นความลับ

5.2 ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

5.3 ผู้อำนวยการ สปร. จะพิจารณากำหนดการคุ้มครองสำหรับผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลที่เป็นเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างของสำนักงาน ดังต่อไปนี้

(1) สั่งการคุ้มครองไม่ให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สิ่งพักงาน ช่มชู้หรือรบกวนการปฏิบัติงานจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ หรือเลิกจ้าง

(2) พิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ กรณีให้เบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริตอันเป็นประโยชน์ต่อสำนักงาน

(3) พิจารณากันไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่องที่เกิดขึ้น

6. ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ

6.1 การรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องและส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ทันที ภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่อง และดำเนินการในชั้นความลับ

6.2 การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบ รวบรวมข้อเท็จจริงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างเบื้องต้นภายใน 10 วันนับจากวันที่รับเรื่อง และดำเนินการในชั้นความลับ

6.3 การดำเนินการและการตอบข้อร้องเรียน

เสนอรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นต่อผู้อำนวยการสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ พิจารณาสั่งการตามกรณีที่เกิดขึ้น ดังต่อไปนี้

(1) กรณีไม่มีมูล ให้สั่งยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนโดยวาจา หรือเป็นหนังสือแล้วแต่กรณีให้ทราบโดยเร็ว ภายใน 3 วันนับแต่วันที่ผู้อำนวยการ สพร. พิจารณาสั่งการ

(2) กรณีมีมูล ดำเนินการสืบสวน สอบสวนตามกฎหมาย ระเบียบของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) ที่เกี่ยวข้องต่อไปและแจ้งรายละเอียดการดำเนินการเบื้องต้นไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบภายใน 3 วันนับแต่วันที่ผู้อำนวยการ สพร. พิจารณาสั่งการ

ทั้งนี้ หากปรากฏว่ากรณีมีมูลเป็นการกระทำความผิดทางวินัยหรือเรื่องความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับคณะกรรมการสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี

6.4 การติดตามและการรายงานผล

(1) กำกับติดตามและรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นต่อผู้อำนวยการ สพร. และผู้ร้องเรียนเพื่อทราบทุกๆ 15 วัน

(2) กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียน รายงานผลอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งต่อผู้อำนวยการ สพร.

7. ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน

งานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

8. ระยะเวลาดำเนินการ

8.1 กรณีไม่มีมูล ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 13 วันนับจากวันที่รับเรื่อง

8.2 กรณีมีมูล ระยะเวลาดำเนินการแบ่งเป็น

(1) กรณีมีมูลกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 45 – 60 วันนับแต่วันพิจารณาเห็นว่ากรณีมีมูลหรือวันที่ประธานกรรมการสอบสวนรับทราบคำสั่งแล้วแต่กรณี

(2) กรณีมีมูลกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 120 วันนับแต่วันที่มีการประชุมคณะกรรมการสอบสวนครั้งแรก

9. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

9.1 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539

9.2 พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

9.3 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561

9.4 ข้อบังคับคณะกรรมการบริหารสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2562

9.5 มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)**

กระบวนการงาน	รายละเอียดดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. การรับเรื่องร้องเรียน	รับและจัดส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	1 วัน	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
2. การตรวจสอบข้อเท็จจริง	ตรวจสอบ รวบรวมข้อเท็จจริง พยานหลักฐานเบื้องต้นนับถัดจากวันนับตั้งแตทราบหรือรับเรื่อง	10 วัน	งานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ
3. การดำเนินการและการตอบข้อร้องเรียน	ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและตอบข้อร้องเรียนตามกรณี ดังนี้		งานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ
	3.1 กรณีไม่มีมูล ให้สั่งยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ นับแต่วันที่มีข้อสั่งการ	3 วัน	
	3.2 กรณีมีมูลกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง <i>* นับแต่วันพิจารณาว่ามีมูลหรือวันที่ประธานกรรมการสอบสวนทราบคำสั่งแล้วแต่กรณี</i>	45 - 60 วัน *	
3.3 กรณีมีมูลกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง <i>* นับแต่วันที่มีการประชุมคณะกรรมการสอบสวนครั้งแรก</i>	120 วัน *		
4. การติดตามและรายงานผล	รายงานข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน และผู้อำนวยการ สปร. ทราบ ดังนี้		งานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ
	4.1 กำกับติดตามกรณีมีข้อร้องเรียน	ทุกๆ 15 วัน	
	4.2 กรณีไม่มีข้อร้องเรียน	เดือนละครั้ง	