



แนวการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีหน้าที่ในการรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๒ ช่องทาง การจัดทำ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็น กรอบแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้อย่าง มีประสิทธิภาพ มาตรฐาน เป็นระบบ

๑) คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่น ของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อันเป็นสาเหตุมาจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น การประพฤติ มิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หรือแนวปฏิบัติข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการ ตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเอง โดยตรงที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคาร C ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา
<https://secretary.mots.go.th/acoc/complain/complaint-form?type=corruption>

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ผู้ได้รับผลกระทบ หรือผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา (ศปท.กก)

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๒) ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการ	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใส ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๒. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๓) หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน เพื่อเจ้าหน้าที่สามารถติดต่อกลับได้

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องช่วงเวลาการกระทำ ความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

๓.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๓.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจาก หลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๔) ช่องทางแจ้งร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มี ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเอง โดยตรงที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคาร ค ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

<https://secretary.mots.go.th/acoc/complain/complaint-form?type=corruption>

๕) ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ๒ ช่องทาง (๒ นาที)

(๒) ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (๒ นาที)

(๓) คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (๓๐ นาที)

(๔) สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

(๕) หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต พิจารณาลงนาม

(๖) การดำเนินการ

(๖.๑) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (กลุ่มนิติการ)

(๖.๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ทั้งนี้ กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เสียหายแก่ราชการหรือ ทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน หน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่อง ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อสั่งการ/ดำเนินการทางวินัย ภายใน ๓๐ วันทำการ หรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

(๗) ติดตามความสำเร็จจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือนเสนอต่อปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และสำนักงาน ป.ป.ท.

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ๒ ช่องทางที่กำหนด	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ ศปท. กก.
๒	(๒) ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ ศปท. กก.
๓	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ ศปท. กก.
๔	(๔) จัดทำหนังสือ เพื่อเสนอ หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต พิจารณา	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ ศปท. กก.
๕	(๕) หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศปท. กก.
๖	(๖.๑) หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (กลุ่มนิติการ) (๖.๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน (ที่มีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ ศปท. กก.

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๗	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">(๗.๑) รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">(๗.๒) ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</div> </div>	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ ศปท. กก.
๘	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 20px; width: 80%; margin: 0 auto;"> (๘) รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือนให้ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและสำนักงาน ป.ป.ท. </div>	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศปท. กก.

* หมายเหตุ : กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าไม่มีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน หน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อสั่งการ/ดำเนินการทางวินัย ภายใน ๓๐ วันทำการ หรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

๖) ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

๗) กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๕. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๘) การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ ปี (ทบทวน)
	https://secretary.mots.go.th/acoc เลือกแถบเมนู “ร้องเรียนการทุจริต” คลิก “แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
