คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กระบวนการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
กระทรวงอุตสาหกรรม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
กระทรวงอุตสาหกรรม

โทร. ๐๒-๒๐๒-๓๐๘๙

www.industry.go.th/anti_corrupt

พบการทุจริต ประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่กระทรวงอุตสาหกรรม

โปรดแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๘๙ E-mail : acc.ops๒@gmail.com หรือยื่นแบบร้องเรียน ที่ www.industry.go.th

ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานเรื่องดังกล่าว มีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของกระทรวงอุตสาหกรรมให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ประชาชนและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส เป็นองค์กรธรรมาภิบาล

๒. ขอบเขต

การประสานงาน ติดตาม เร่งรัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ จนได้ผลเป็นข้อยุติ รวมทั้งการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขนำเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ศปท.อก. หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม

๓.๒ เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ

๓.๓ ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑))

๓.๔ ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔)

๓.๕ ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน (ที่มา : หนังสือ ถาม-ตอบ น่ารู้ เกี่ยวกับกฎหมาย ป.ป.ท.)

๔. ช่องทางการร้องเรียน

๔.๑ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม
๔.๒ เว็บไซต์ www.industry.go.th หัวข้อ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
๔.๓ ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย / เอกสาร)
๔.๔ ติดต่อด้วยตนเอง
๔.๕ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๘๙
๔.๖ โทรสาร ๐ ๒๒๐๒ ๓๖๘๕
๔.๗ หน่วยงานส่วนราชการ / รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๑. การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๔.๑ – ๔.๖ ได้แก่

(๑) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม

(๒) เว็บไซต์ www.industry.go.th หัวข้อ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

(๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย / เอกสาร)

(๔) ติดต่อด้วยตนเอง

(๕) โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๘๙

(๖) โทรสาร ๐ ๒๒๐๒ ๓๖๘๕

หมายเหตุ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องต้องสอบถามข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ๑) ชื่อ – นามสกุล ๒) ที่อยู่ ๓) E-mail / หรือหมายเลขโทรศัพท์หรือมือถือ เพื่อติดต่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ

๕.๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบประเด็นเบื้องต้นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน สรุปข้อมูลการร้องเรียนบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ศปท.รร. ๑) ส่งเรื่องให้ฝ่ายบริหาร ศปท.อก. ทันที

๕.๑.๒ ฝ่ายบริหาร ลงทะเบียนรับเรื่องทันที และเสนอ รอง หน.ศปท. เพื่อพิจารณาสั่งการ

๕.๑.๓ ศปท.อก. มีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมแนบแบบฟอร์มข้อมูลการร้องเรียน (ศปท.รร. ๒) เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก และหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง พร้อมสำเนาแจ้ง ศปท.อก.

๕.๑.๔ ศปท.อก. ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ

๕.๑.๕ ศปท.อก. สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข นำเสนอผู้บริหารเป็นรายไตรมาส รวมทั้งการสรุปรายงานภาพรวมรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน เพื่อนำเสนอผู้บริหาร

๕.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๔.๗ ได้แก่ หน่วยงาน ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

๕.๒.๑ หน่วยงานที่รับเรื่อง ลงทะเบียนรับเรื่อง และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที

๕.๒.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องทันทีและสำเนาเรื่องแจ้ง ศปท.อก. ภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง

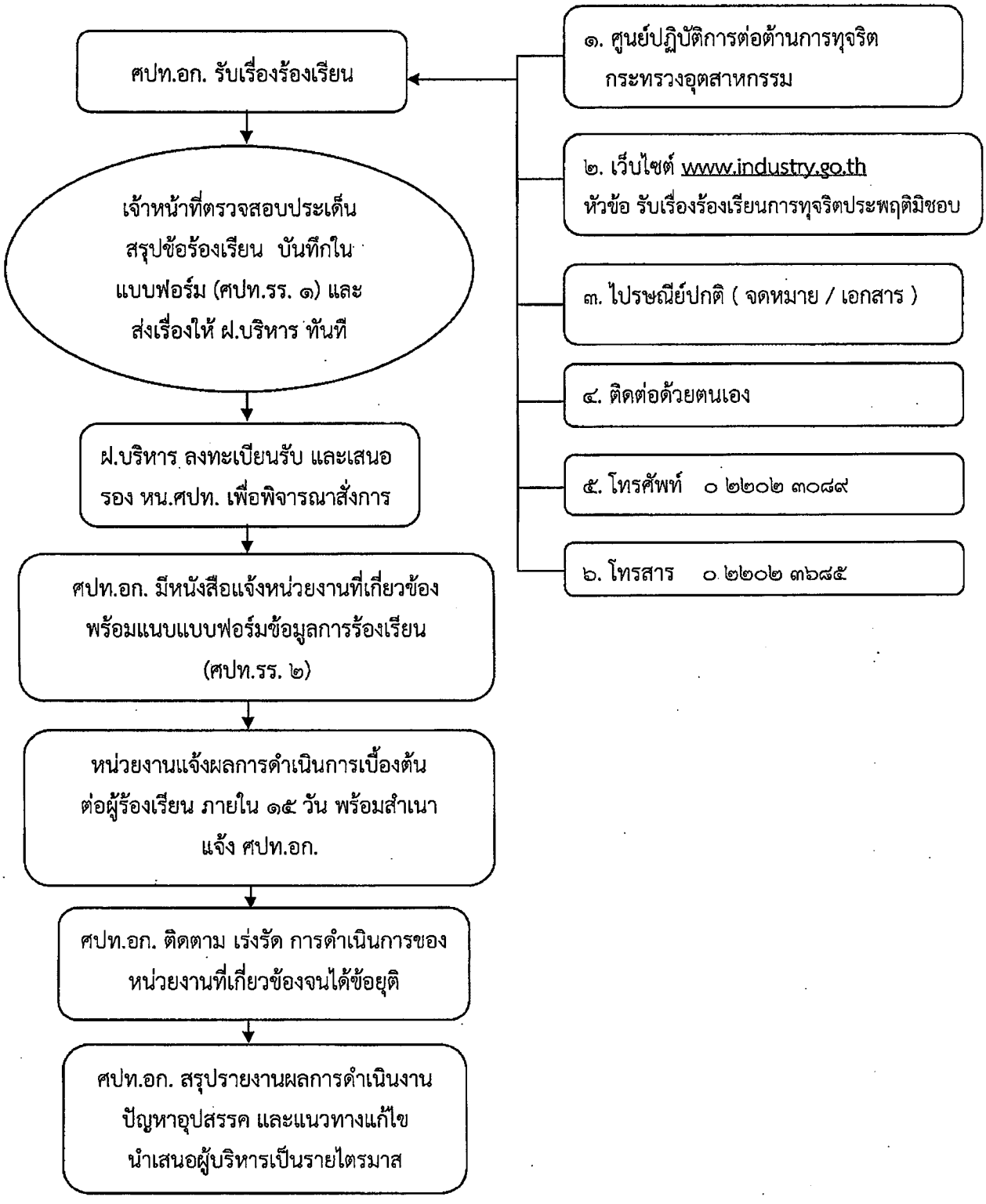
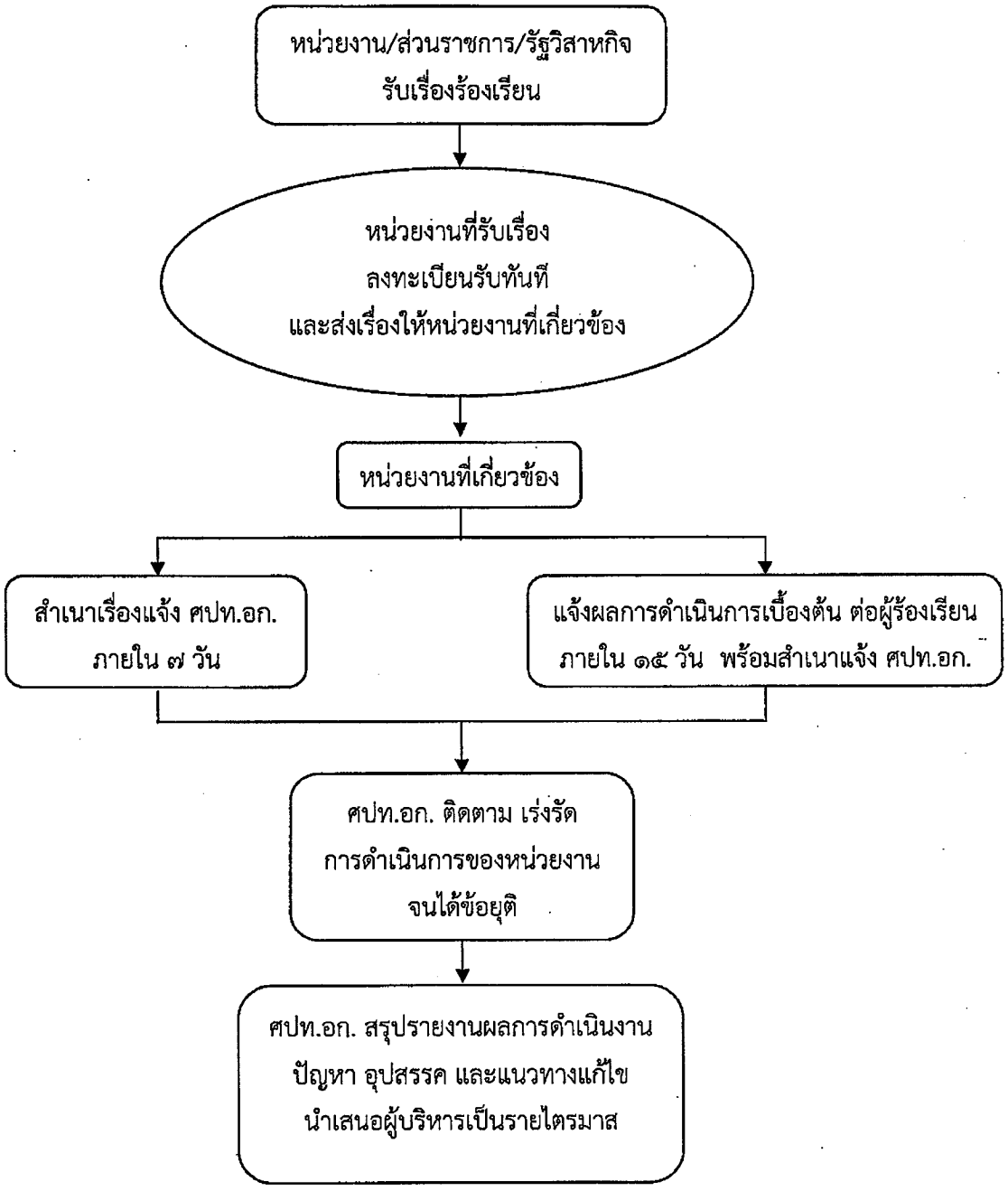
๕.๒.๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก และแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง พร้อมสำเนาแจ้ง ศปท.อก.

๕.๒.๔ ศปท.อก. ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ

๕.๒.๕ ศปท.อก. สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข นำเสนอผู้บริหารเป็นรายไตรมาส รวมทั้งการสรุปรายงานภาพรวมรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน เพื่อนำเสนอผู้บริหาร

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๔.๑ – ๔.๖



๖.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๔.๗