



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
หน่วยงานสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)
สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ ๑ บทนำ

ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ เป็นปัญหาที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน ซึ่งอาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น การปฏิบัติงานและการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศและข้อบังคับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมติคณะรัฐมนตรีที่ได้กำหนดให้เป็นแนวทางปฏิบัติ การปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ หรือการเลือกปฏิบัติต่อบุคคล หน่วยงาน องค์กรที่ไม่เท่าเทียมและเป็นธรรม มีการเอื้อประโยชน์ให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อ ภาพลักษณ์ของประเทศ ความเสียหายทางเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ต้นทุนการดำเนินงานและการให้บริการของ หน่วยงานภาครัฐสูง และการดำเนินกิจการของประชาชนและภาคเอกชนที่ได้รับผลกระทบจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นที่มาของการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือร้องขอความเป็นธรรมต่อผู้บังคับบัญชาหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าว

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จำเป็นต้องวิเคราะห์ตรวจสอบข้อมูล และพยานหลักฐานในเบื้องต้นด้วยความรอบคอบ และ พิจารณาข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเป็นกลาง ยึดถือข้อมูล พยานหลักฐานแวดล้อมที่เชื่อถือได้ และคำนึงถึงกฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้งกล่าวโทษ การคุ้มครองผู้ร้อง ผู้ให้ข้อมูล หรือพยาน และ ผู้เกี่ยวข้องให้ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามหนังสือสำนักงาน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ และ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๖๕ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบในระบบราชการ เพื่อให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.ทส.) หน่วยงานที่มี ภารกิจหน้าที่ด้านการบูรณาการด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวง รวมทั้งการรับเรื่อง ร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งการ สรุปรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารกระทรวง ประกอบการสั่งการ กำหนดแผนและนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาในระยะยาวต่อไป จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

คำนิยาม

“ส่วนราชการ/หน่วยงาน” หมายความว่า ส่วนราชการที่มีฐานะกรมหรือเทียบเท่า หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และ องค์กรมหาชน ในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและพนักงานจ้างเหมาในสังกัด กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“เรื่องร้องเรียนหรือข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องหรือข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่มีธรรมาภิบาล และไม่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนโยบายของผู้บริหารกระทรวงได้กำหนดไว้

วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนมีมาตรฐานการปฏิบัติงานและเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

(๒) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางกรร้องเรียนต่าง ๆ โดยใช้กระบวนการและวิธีการดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน

(๓) เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีการทำงานอย่างมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้รับผิดชอบ

ส่วนที่ ๒ โครงสร้างองค์กรและกระบวนการดำเนินงาน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) เป็นหน่วยงานขึ้นตรงต่อปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยได้จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ ซึ่งได้เห็นชอบในหลักการตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง โดยให้เป็นส่วนราชการตามมาตรา ๓๑ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และต่อมาได้มีกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ.๒๕๖๐ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๔ ตอนที่ ๑๓๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ กำหนดให้มีศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อทำหน้าที่หลักเป็นศูนย์กลางในการบูรณาการและขับเคลื่อน แผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมในกระทรวง รับผิดชอบงาน ขึ้นตรงต่อปลัดกระทรวง

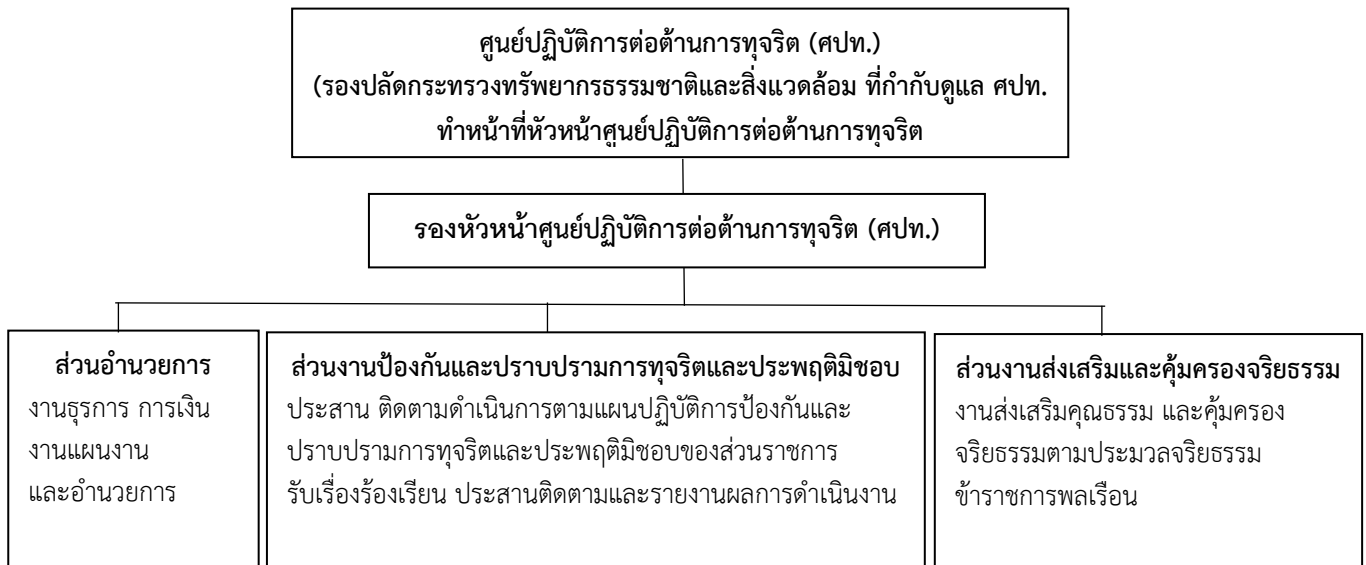
หน้าที่และอำนาจ

(๑) เสนอแนะแก่ปลัดกระทรวงเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการในสังกัด รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องเสนอต่อปลัดกระทรวง

(๒) ประสานงาน เร่งรัด และกำกับให้ส่วนราชการในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

(๓) รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ และส่งต่อไปยังส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- (๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน
 - (๕) ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตาม (๓) และ (๔) และ ร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกับส่วนราชการ และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
 - (๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการในสังกัดและการคຸ້มครองจริยธรรมเสนอต่อปลัดกระทรวง และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - (๗) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
- โครงสร้างองค์กร**



กระบวนการดำเนินการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.ทส.) ในฐานะหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางและบูรณาการในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้จัดทำกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

- กระบวนการที่ ๑ : การรับเรื่องร้องเรียน
- กระบวนการที่ ๒ : การพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- กระบวนการที่ ๓ : การจัดการเรื่องร้องเรียน
- กระบวนการที่ ๔ : การติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
- กระบวนการที่ ๕ : การรายงานและการแจ้งผลการดำเนินงาน
- กระบวนการที่ ๖ : การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานแต่ละกระบวนการ ดังนี้

กระบวนการงานที่ ๑ : การรับเรื่องร้องเรียน

กระบวนการงานย่อย ๑.๑ ช่องทางการแจ้งหรือรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.ทส.) ได้กำหนดช่องทางการแจ้งหรือรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ/หน่วยงานในสังกัดกระทรวง ดังนี้

(๑) ยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นเอกสาร หรือหนังสือ หรือให้ถ้อยคำด้วยตนเอง ได้ที่

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ศปร.) ตั้งอยู่ ณ ชั้น ๑ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ถนนพหลโยธินซอย ๗ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๓ - ๕ โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๒ สายด่วน ๑๓๑๐ E-mail: greencall๑๓๑๐@mnre.go.th

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ตั้งอยู่ ณ ชั้น ๑๔ อาคารกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ถนนพหลโยธินซอย ๗ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๒๒๖๕ ๖๓๑๒ โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๓๑๓

กล้องรับเรื่องร้องเรียน บริเวณหน้าลิฟต์ ชั้น ๔ และชั้น ๑๔ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๒) ส่งจดหมายหรือเอกสารเรื่องร้องเรียนถึง

ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือ หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ถนนพหลโยธินซอย ๗ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

(๓) ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e-mail

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
E-mail : anti.corruption@mnre.go.th หรือ Face book ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

E-mail : greencall๑๓๑๐@mnre.go.th

(๔) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ “รับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” ผ่านเว็บไซต์กระทรวงฯ www.mnre.go.th เมนู “บริการประชาชน” รายการ “แจ้งเรื่องร้องเรียน” โดยกรอกข้อมูลการร้องเรียนในระบบ e-Petition

กระบวนการงานย่อย ๑.๒ ช่องทางการแจ้งหรือรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น

(๑) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน สายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑ หรือ www.๑๑๑๑.go.th

(๒) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สายด่วน ๑๕๖๗ หรือ

(๓) การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงาน ก.พ. ที่ส่งเรื่องให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

กระบวนการงานที่ ๒ : การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

กระบวนการนี้ เป็นการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในเบื้องต้น เพื่อพิจารณาถ่วงดุล ตรวจสอบข้อมูลต่างๆ เพื่อพิจารณาเบื้องต้น ดังนี้

กระบวนการย่อย ๒.๑ ตรวจสอบข้อมูลและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลของผู้ร้อง เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-mail ของผู้ร้อง(ถ้ามี) ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของผู้ถูกร้องเรียน การกระทำที่เป็นเหตุหรือประเด็นข้อร้องเรียน วัน เวลา สถานที่ของเหตุตามข้อร้องเรียนและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการย่อย ๒.๒ พิจารณาข้อมูลและพยานหลักฐานเบื้องต้นจากข้อร้องเรียนว่า ประเด็นเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด พยานบุคคล พยานหลักฐานหรือพฤติการณ์ ชัดแจ้งหรือเพียงพอต่อการดำเนินการต่อไปหรือไม่ เพียงใด

กระบวนการย่อย ๒.๓ จัดทำรายงานหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อวินิจฉัยสั่งการและดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็น “บัตรสนเท่ห์” จะพิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุพยานหลักฐาน พยานแวดล้อมที่ระบุชัดเจนเท่านั้น

กรณีเรื่องร้องเรียนที่รับมาจาก ศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือ ผ่านระบบ “รับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” ซึ่งมีหน่วยงานและเจ้าหน้าที่พิจารณาและถ่วงดุลในเบื้องต้นมาแล้ว หากข้อมูลข้อเท็จจริงยังไม่เพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แสวงหาข้อมูลข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง แล้วรายงานหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อวินิจฉัยสั่งการและดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

กรณีเรื่องร้องเรียนที่รับมาจากหน่วยงานอื่น ตามกระบวนการย่อย ๑.๒ ซึ่งมีหน่วยงานและเจ้าหน้าที่พิจารณาและถ่วงดุลในเบื้องต้นมาแล้ว ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จะรายงานหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อวินิจฉัยสั่งการและดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามกระบวนการที่ ๒ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

กระบวนการงานที่ ๓ : การจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อพิจารณาข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามกระบวนการที่ ๒ แล้วเห็นว่า มีเหตุผลและพฤติการณ์เพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ มีแนวทางการดำเนินการดังนี้

กระบวนการย่อย ๓.๑ บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทส. ลงในระบบฐานข้อมูล Open data (การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ) ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

กระบวนการย่อย ๓.๒ รายงานหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อวินิจฉัยสั่งการ และลงนามหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานต้นสังกัดของบุคคลหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จะกำชับให้ส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าว โดยให้ถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๖๕ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ตลอดจนมติคณะรัฐมนตรีและหนังสือสั่งการอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยเคร่งครัด และ ในระหว่างการสืบสวนสอบสวนตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขอได้โปรดให้ความคุ้มครองผู้ร้อง ผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง มิให้ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจาก

การร้องเรียนในครั้งนี้อหรือการดำเนินการใด ๆ ของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในสังกัดด้วย พร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินการให้
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ภายในกำหนด ๓ วันทำการ

ทั้งนี้ในการแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงาน สป.ทส. จะกำหนดให้ส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าว รายงานผลการ
ดำเนินงานให้สำนักงานปลัดกระทรวงฯ (ศปท.) ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ

กระบวนการที่ ๔ : การติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เมื่อครบกำหนดกำหนดการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการ/หน่วยงานตามกระบวนการย่อย ๓.๒
ให้เจ้าหน้าที่ของ ศปท. ตรวจสอบข้อมูลว่าส่วนราชการ/หน่วยงาน ได้รายงานผลการดำเนินการให้ ศปท. แล้วหรือไม่

๔.๑ กรณีรายงานผลการดำเนินการแล้ว ให้สรุปข้อมูลผลการดำเนินการรายงานให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการ
ต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อทราบ ภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับ
รายงานผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน

๔.๒ กรณียังไม่ได้รับรายงานผลการดำเนินการ ให้ทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าว เร่งรัดการ
ดำเนินการแล้วรายงานผลให้ ศปท. ภายในกำหนด ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ

กระบวนการที่ ๕ : การรายงานและแจ้งผลการดำเนินงาน

กระบวนการย่อย ๕.๑ การรายงานผลการดำเนินงาน

เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานแล้ว ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
จัดทำสรุปข้อมูล พยานหลักฐาน ความเห็นของส่วนราชการ/หน่วยงาน พร้อมทำความเข้าใจ รายงานให้หัวหน้าศูนย์
ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อทราบ ภายใน ๓ วัน นับแต่
วันที่ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน (รายงานเป็นรายกรณีๆ)

กรณีส่วนราชการ/หน่วยงาน มีความเห็นให้ยุติเรื่อง ให้บันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูล “ยุติเรื่อง”

กรณีส่วนราชการ/หน่วยงาน ตรวจสอบแล้วข้อร้องเรียนมีมูลที่จะดำเนินการต่อทางวินัย อาญา หรือละเมิด
ให้ส่งเรื่องราวพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ แล้วแต่กรณี
ดำเนินการต่อไป แล้วบันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูล

กระบวนการย่อย ๕.๒ การรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน

ทุกวันที่ ๕ ของเดือน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในรอบ ๑ เดือนที่ผ่านมา
รายงานให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อทราบ
โดยมีข้อมูลการดำเนินงานประกอบด้วย

๑) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ

๒) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและผลการดำเนินการโดยสรุป

๓) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างส่วนราชการ/หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบ

๔) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เร่งรัดติดตามผลการดำเนินการจากส่วน

ราชการ/หน่วยงานในสังกัด

๕) กรณีที่ส่วนราชการ/หน่วยงาน ไม่ได้รายงานผลการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในเดือน
นั้นๆ ให้จัดทำหนังสือติดตามทวงถาม เพื่อให้ผู้บริหารลงนามหนังสือถึงส่วนราชการ/หน่วยงานด้วย

ทั้งนี้ ให้รายงานข้อมูลของเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการที่ได้รับมาในรอบ ๖ เดือน รอบ ๑ ปี
และรอบ ๕ ปี โดยให้จัดทำข้อมูลในรูปแบบตารางสรุปและกราฟข้อมูลสถิติ เพื่อแสดงให้เห็นความก้าวหน้าของการ
ดำเนินงานที่ผ่านมา

กระบวนการน้อย ๕.๓ การแจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

กรณีที่ ๑ กรณีการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรง ตามกระบวนการน้อย ๑.๑

เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานแล้ว ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนดังกล่าวแจ้งให้แก่ผู้ร้องทราบ โดยแจ้งตาม ชื่อ ที่อยู่ หรือ เบอร์โทร หรือ อีเมล ตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้น ภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าว

กรณีที่ ๒ กรณีการรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามกระบวนการน้อย ๑.๒

เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานแล้ว ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนดังกล่าวแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนมาให้ดำเนินการ ภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าว

กระบวนการที่ ๖ : การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการน้อย ๖.๑ รายงานผลการดำเนินการรอบ ๖ เดือน

ภายในวันที่ ๒๐ เมษายนของทุกปี ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดทำสรุปผลการดำเนินการรอบ ๖ เดือน พร้อมปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ รายงานให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อทราบ

ทั้งนี้ ให้รายงานข้อมูลของเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการที่ได้รับมาในรอบ ๖ เดือน รอบ ๑ ปี และรอบ ๕ ปี โดยให้จัดทำข้อมูลในรูปตารางสรุปและกราฟข้อมูลสถิติ เพื่อแสดงให้เห็นความก้าวหน้าของการดำเนินงานที่ผ่านมา

กระบวนการน้อย ๖.๒ รายงานผลการดำเนินการรอบ ๑๒ เดือน

ภายในวันที่ ๒๐ ตุลาคมของทุกปี ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดทำสรุปผลการดำเนินการรอบ ๑๒ เดือน พร้อมปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ รายงานให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อทราบ

ทั้งนี้ ให้รายงานข้อมูลของเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการที่ได้รับมาในรอบ ๖ เดือน รอบ ๑ ปี และรอบ ๕ ปี โดยให้จัดทำข้อมูลในรูปตารางสรุปและกราฟข้อมูลสถิติ เพื่อแสดงให้เห็นความก้าวหน้าของการดำเนินงานที่ผ่านมา

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.ทส)

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

<p>“ศปท.ทส. รวมพลังขับเคลื่อน ทส. ไปข้างหน้าและเป็นธรรม (No Gift policy) ร่วมใจต่อต้านการทุจริต”</p>  <p>ต่อต้านคอร์รัปชัน ACT NOW : ร่วมกันสู้ กอบกู้อนาคต</p> <p>ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</p>	<p>ติดต่อประสานงาน</p> <p>ส่วนงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต</p> <ol style="list-style-type: none">รองหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โทร. ๐ ๒๒๗๘ ๘๕๐๐ ต่อ ๘๘๕๙เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โทร ๐ ๒๒๖๕ ๖๓๑๒
--	--

ผังขั้นตอนการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Flow)	ผังการดำเนินงาน (Work Chart)	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
๑	การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ		นายชยคมน์ คงวิจิตร นวค.ปก./ผู้ปฏิบัติงาน.	๑ วันทำการ
๒	การพิจารณาเรื่องร้องเรียน		นายชยคมน์ คงวิจิตร นวค.ปก./ผู้ปฏิบัติงาน. นายเดชา เชื้อบุญยืน รอง หน.ศปท./กำกับดูแล	๑ วันทำการ
๓	การจัดการเรื่องร้องเรียน		นายชยคมน์ คงวิจิตร นวค.ปก./ผู้ปฏิบัติงาน. นายเดชา เชื้อบุญยืน รอง หน.ศปท./กำกับดูแล	๓ วันทำการ
๔	การติดตามเรื่องร้องเรียน ๔.๑ กรณีรายงานผลตามกำหนด		นายชยคมน์ คงวิจิตร นวค.ปก./ผู้ปฏิบัติงาน. นายเดชา เชื้อบุญยืน รอง หน.ศปท./กำกับดูแล	๓ วันทำการ นับแต่วันที่ ครบ กำหนด
	๔.๒ กรณียังไม่ได้รับรายงานผลตามกำหนด		นายชยคมน์ คงวิจิตร นวค.ปก./ผู้ปฏิบัติงาน. นายเดชา เชื้อบุญยืน รอง หน.ศปท./กำกับดูแล	๓ วันทำการ นับแต่วันที่ ครบ กำหนด
๕	การรายงานและแจ้งผลการดำเนินงาน ๕.๑ การรายงานเป็นรายกรณี		นายชยคมน์ คงวิจิตร นวค.ปก./ผู้ปฏิบัติงาน. นายเดชา เชื้อบุญยืน รอง หน.ศปท./กำกับดูแล	๓ วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับการ รายงานผล
	๕.๒ การรายงานประจำเดือน		นายชยคมน์ คงวิจิตร นวค.ปก./ผู้ปฏิบัติงาน. นายเดชา เชื้อบุญยืน รอง หน.ศปท./กำกับดูแล	วันที่ ๕ ของทุก เดือน
๖	การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน		นายชยคมน์ คงวิจิตร นวค.ปก./ผู้ปฏิบัติงาน. นายเดชา เชื้อบุญยืน รอง หน.ศปท./กำกับดูแล	๒๐ เม.ย. ๒๐ ต.ค. ของทุกปี

