



แนวทางการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล



คำนำ

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) มีเป้าหมายให้ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้ความสำคัญกับการปรับและหล่อหลอมพฤติกรรม “คน” ทุกกลุ่มในสังคมให้มีจิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ละอายต่อการทุจริต ประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ มีส่วนร่วมต่อต้านการทุจริต พร้อมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคีองค์กร ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการสอดส่องเฝ้าระวังให้ข้อมูลแจ้งเบาะแสการทุจริตและตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ โดยได้รับความคุ้มครองจากรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ได้ทบทวนแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลและให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา จึงได้จัดทำแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
THE GOVERNMENT LOTTERY OFFICE

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่บริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล ให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา ตลอดจนเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานฯ จึงได้จัดทำแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

การจัดทำแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ได้เปรียบเทียบและเทียบเคียงจากระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลที่เป็นแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปรวมถึงเรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยมีรายละเอียดประกอบด้วยช่องทางการร้องเรียน หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ข้อมูล และมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ข้อมูล

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการดำเนินงาน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลรัฐ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนที่กำหนด

๒.๔ เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล สามารถใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลให้ดียิ่งขึ้นไป

๓. ช่องทางการร้องเรียน

๓.๑ เว็บไซต์สำนักงานฯ www.glo.or.th

๓.๒ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ของสำนักงานฯ Anti_corrupt@glo.or.th

๓.๓ จดหมาย ส่งถึง “ผู้อำนวยการสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล”

๓.๔ เดินทางมาติดต่อโดยตรง (Walk In) ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ GLO Call Center ชั้น G

หรืองานป้องกันและต่อต้านการทุจริต อาคารสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล (สนามบินน้ำ)

๓.๕ โทรศัพท์แจ้งร้องเรียน ศูนย์ GLO Call Center ๐๒-๕๒๘-๙๙๙๙ กด 0

๓.๖ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (www.1111.go.th)

๓.๗ ร้องเรียนผ่านช่องทางของสำนักงาน ป.ป.ช. <https://www.nacc.go.th/allcomplaint>

และช่องทางของสำนักงาน ป.ป.ท. <https://anonymous.pacc.go.th>

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และจะต้องมีรายละเอียด ดังนี้

๔.๑.๑ วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่อง

๔.๑.๒ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ Email ที่สามารถติดต่อผู้ร้อง กรณีไม่ระบุตัวตนจะต้องให้รายละเอียด หรือให้ข้อมูลที่ชัดเจนเพียงพอ และมีช่องทางที่สามารถติดต่อผู้ร้องได้

๔.๑.๓ ระบุข้อเท็จจริง ชื่อ-นามสกุล ของเจ้าหน้าที่ (ผู้ถูกร้อง) วัน เวลาการกระทำความผิดและพฤติการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบให้ชัดเจน พร้อมข้อมูลหลักฐานประกอบที่เพียงพอสามารถดำเนินการตรวจสอบในส่วนที่เกี่ยวข้องได้

๔.๑.๔ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุและพยานหลักฐาน โดยสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้อง เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นให้เกิดความเสียหาย

๔.๑.๕ กรณีผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางให้ติดต่อกลับ ให้ถือว่าเป็นการร้องเรียนที่ไม่มีมูล/บัตรสนเท่ห์

๔.๑.๖ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน หรือสอบสวนข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่อง และเก็บข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน

๔.๒ ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

๔.๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่มีการระบุรายละเอียด หรือให้ข้อมูลที่ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการต่อไปได้

๔.๒.๒ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

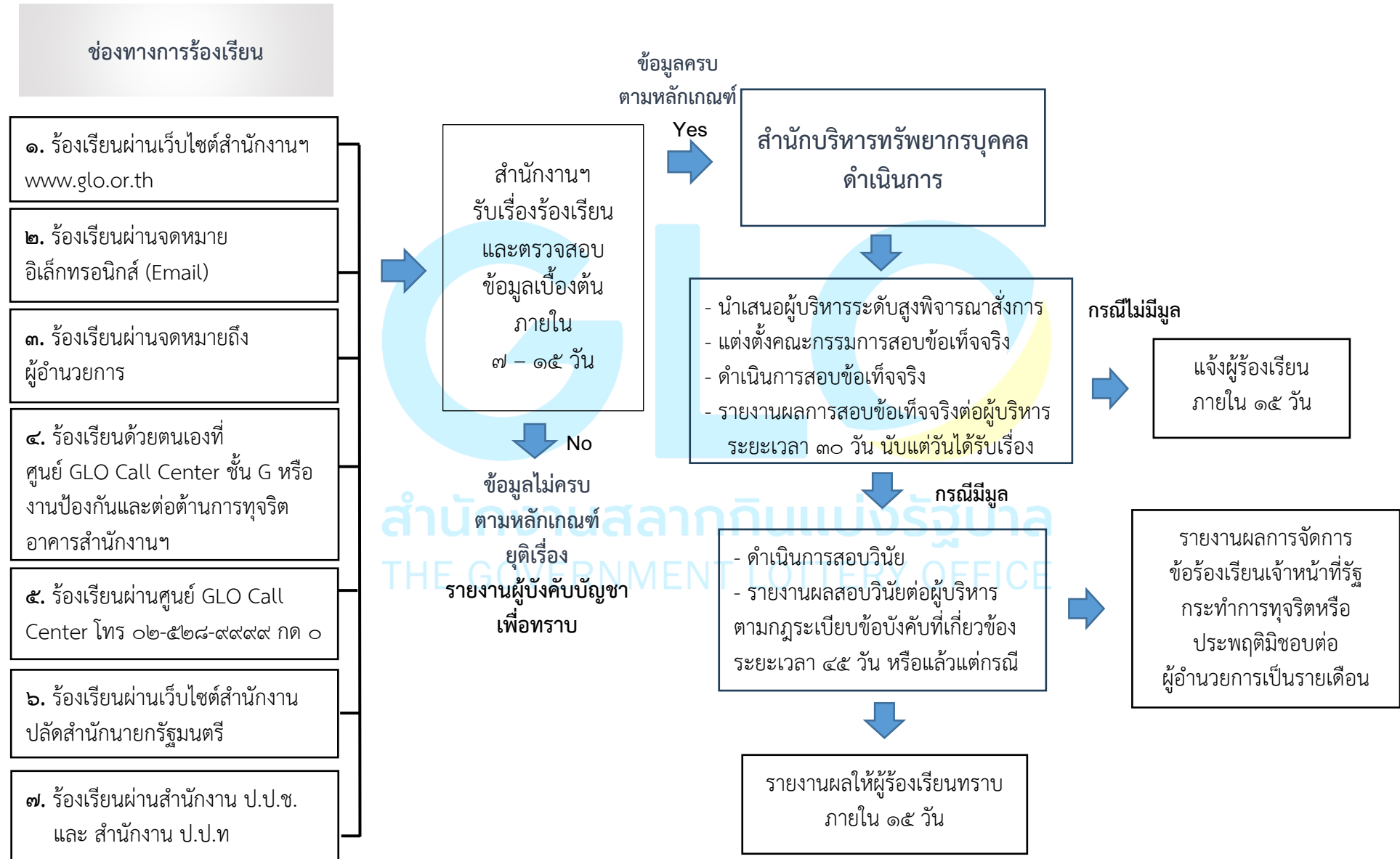
๕. ผู้รับผิดชอบ

๕.๑ เจ้าหน้าที่สำนักงานสลาγκินแบ่งรัฐบาลทุกคน มีหน้าที่ในการให้ข้อมูลช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแก่ผู้รับบริการ หรือกรณีจำเป็นอาจรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องไว้ก่อน และดำเนินการส่งเรื่องให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๒ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล รับผิดชอบช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้ร้อง ตลอดจนรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน และดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๓ ผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้พิจารณารายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น พิจารณาสั่งการให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ โดยสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางที่กำหนดไว้
- ๗.๒ ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน โดยสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
- ๗.๓ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น โดยสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
- ๗.๔ นำเสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาสั่งการ โดยสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
- ๗.๕ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง/ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง
- ๗.๖ คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง นำเสนอผลการสอบข้อเท็จจริงต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาสั่งการ กรณีมีมูลความผิดดำเนินการสอบวินัยและรายงานผลต่อผู้บริหาร และดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- ๗.๗ แจ้งผลต่อผู้ร้อง โดยสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
- ๗.๘ งานป้องกันและต่อต้านการทุจริต กองกิจการพิเศษ สำนักอำนวยการ จัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นรายเดือน เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการ

๘. การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หรือข้อมูลอื่นใด ของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนข้อมูลที่ได้รับแจ้งจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง ด้วยมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล มิให้ได้รับการข่มขู่ คุกคามจากการร้องเรียนหรือให้ข้อมูลนั้น ๆ

บุคคลใดๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน หรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ให้เป็นความลับและไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

๙. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

๙.๑ ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหาย

๙.๒ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จะไม่เปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล เว้นแต่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลจะให้ความยินยอมด้วยความสมัครใจ

๙.๓ ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

๙.๔ กรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็นว่าตนเองได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลสามารถร้องขอให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีเหตุอันจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย

๙.๕ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม