



คู่มือ

การแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ องค์การสวนพฤกษศาสตร์

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การดำเนินการบริหารจัดการ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การสวนพฤกษศาสตร์

องค์การสวนพฤกษศาสตร์ ได้กำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของพนักงาน และบุคลากรในสังกัดองค์การสวนพฤกษศาสตร์ เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่าง ๆ ที่มีปัญหาซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ โดยองค์การสวนพฤกษศาสตร์ ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับคุณธรรม ความโปร่งใส และตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการและเสริมสร้างระบบคุณธรรมและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564)

องค์การสวนพฤกษศาสตร์ได้มีการกำหนดกระบวนการ และแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเป็นการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนให้สามารถนำแนวปฏิบัติไปใช้ได้อย่างถูกต้อง จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

1. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- มาร้องเรียนด้วยตนเอง
- ทำเป็นหนังสือร้องเรียนส่งถึงองค์การสวนพฤกษศาสตร์
- ทางโทรศัพท์ หมายเลข 053 – 841015 (งานกฎหมาย)
- Web site: www.qsbg.org
- E-mail: bgc@qsbg.mail.go.th

2. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ลักษณะเรื่องร้องเรียน

(1) ต้องเป็นเรื่องที่พบเห็นว่ามีบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีการกระทำที่ไม่เป็นไปตามจริยธรรม หรือพบการทุจริตและต้องมีเอกสารหรือหลักฐานยืนยัน

เพียงพอที่จะตรวจสอบได้ว่าการกระทำอย่างนั้นจริง และ มีชี้แจงไปโดยไม่มีพยานหรือเอกสาร

(๒) ต้องไม่เป็นเรื่องที่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยใช้ความรู้สึกส่วนตัวหรือเป็นการกลั่นแกล้ง ใส่ร้ายบุคคลอื่นให้ได้รับความเสียหายเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง

(๓) เป็นเรื่องของตนเองที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกกลั่นแกล้งจากผู้บังคับบัญชา

- การเขียนเรื่องร้องเรียน

การเขียนเรื่องร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่หยาบคาย และอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

(๑) ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ร้องเรียน โทรศัพท์ E –mail (ถ้ามี) สำหรับการติดต่อ และการแจ้งผล

(2) ชื่อ นามสกุลจริงของผู้ร้องเรียน พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัว

(๓) เรื่องร้องเรียน ต้องระบุให้ชัดเจนและระบุว่าต้องการให้ดำเนินการอย่างไร เช่น ขอให้วินิจฉัยการกระทำของ..... และ/หรือให้ดำเนินการตามกระบวนการลงโทษทางวินัยต่อไป

(๔) รายละเอียดเรื่องร้องเรียน เช่น ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งของผู้ร้องเรียน และชื่อ นามสกุล ตำแหน่งผู้ถูกร้องเรียน ว่ามีพฤติกรรมตามที่กล่าวหา ทั้งนี้ จะต้องระบุพฤติกรรมของผู้ถูกร้องเรียนได้อย่างชัดเจนมีเอกสาร/หลักฐาน หรือพยานเพียงพอที่จะสืบสวนหาข้อเท็จจริง การกระทำดังกล่าว กรณีที่ไม่มีเอกสารหรือหลักฐานเนื่องจากไม่สามารถขอมาได้ให้ระบุเหตุผลที่ไม่สามารถแนบมากับเรื่องร้องเรียนด้วย นอกจากนี้จะต้องระบุความประสงค์หรือความต้องการที่จะให้ผู้มีอำนาจหรือร้องเรียนดำเนินการอย่างไร

(๕) การร้องเรียนเป็นหนังสือ ผู้ร้องเรียนต้องลงลายมือชื่อด้วยตนเองไม่สามารถมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นเรื่องเรียนได้

- การยื่นการร้องเรียน

(๑) ส่งไปรษณีย์ จำหน้าซองให้เขียนด้วยว่า “เรื่องร้องเรียน”

(๒) ทำเป็นหนังสือยื่นต่อผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์

3. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

องค์การสวนพฤกษศาสตร์ จะปกปิดข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้และจะเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ มีหน้าที่เก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่จะลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในสมุดทะเบียนลับ

(๒) เจ้าหน้าที่งานกฎหมายรับเรื่อง พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์ เพื่อพิจารณามอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๓) เจ้าหน้าที่งานกฎหมาย ประสานงานที่เกี่ยวข้อง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๔) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสรุปและบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์

(๕) กรณียุติเรื่อง จะแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน 15 วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

กรณีไม่ยุติเรื่อง ซึ่งมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)

- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา 90 วัน

- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยร้ายแรง ดำเนินการในระยะเวลา 180 วัน (หากมีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน 30 วัน และจะต้องไม่เกิน 240 วัน)

แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน 15 วัน นับแต่วันดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

5. การกำกับติดตามการดำเนินการ

งานกฎหมาย สำนักบริหาร ได้ดำเนินการรายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแต่ละเดือนให้สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทราบ

6. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

เนื่องจาก งานกฎหมาย สำนักบริหาร ขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งงานกฎหมายมีการปฏิบัติงานมาก และมีนิติกรปฏิบัติงานเพียง 2 อัตรา จึงทำให้การดำเนินการในบางเรื่องต้องล่าช้า

