



คู่มือ แนวทางการจัดการ
เรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

คู่มือ แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) : สทอภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ประชาชนหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการและการดำเนินงานของ สทอภ. มากขึ้น จึงได้กำหนดให้มีแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบของ สทอภ. ไว้

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีมาตรฐานสามารถนำมาใช้ครอบคลุมภายในส่วนงานของ สทอภ.

1.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

1.3 เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบของ สทอภ.

2. คำจำกัดความ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานภายใน สทอภ. ที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

“ทุจริต” หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพตมิชอบ” หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

3. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะทุจริตและประพตมิชอบ

3.1 ติดต่อด้วยตนเองที่ สทอภ. สำนักงานใหญ่ (ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550) เลขที่ 120 อาคารรวมหน่วยราชการ (อาคารรัฐประศาสนภักดี) ชั้น 6 และชั้น 7 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

3.2 จดหมายส่งทางไปรษณีย์หรือเอกสารร้องเรียน จำหน้าซองถึง “ผู้อำนวยการ สทอภ. สำนักงานใหญ่ (ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550) เลขที่ 120 อาคารรวมหน่วยราชการ (อาคารรัฐประศาสนภักดี) ชั้น 6 และชั้น 7 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 ”

3.3 โทรศัพท์หมายเลข 0 2141 4444

3.4 โทรสารหมายเลข 0 2143 9586

3.5 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ info@gistda.or.th

3.6 เว็บไซต์ https://www.gistda.or.th/form_corruption.php?lang=TH

3.7 กล่องรับฟังความคิดเห็น บริเวณหน้าลิฟต์ ชั้น 7 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

4. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะทุจริตและประพตมิชอบ

4.1 แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน

4.2 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

(1) วัน เดือน ปี

(2) ชื่อผู้ถูกร้องเรียน

(3) เรื่องที่ ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริตและประพตมิชอบ ไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพตไม่เหมาะสม

(4) ข้อเท็จจริงหรือพดติการณของเรื่องที่ร้องเรียนอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงานที่ชดแจ้งพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

(5) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(6) ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

4.3 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือสำนักงาน

4.4 เมื่อมีการร้องเรียนแล้ว ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือสำนักงานให้เกิดความเสียหาย

4.5 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 4.2 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

4.6 เรื่องร้องเรียนต้องไม่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(1) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์

(2) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(3) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(4) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(5) เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นใดได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

5. ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ

5.1 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดให้

5.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการและบริหารงานทั่วไปเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบการรับเรื่องร้องเรียน (ภายใน 7 วัน)

5.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการและบริหารงานทั่วไปดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหาและพิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นว่าเข้าข่ายลักษณะเป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อยู่ในความรับผิดชอบและสรุปความเห็นเสนอผู้อำนวยการ สทอภ. หรือคณะกรรมการ สทอภ. แล้วแต่กรณี เพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

5.3.1 กรณีเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานภายใน สทอภ. ให้ดำเนินการเสนอต่อผู้อำนวยการ สทอภ. เพื่อมอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการโดยเร็ว และแจ้งรายละเอียดการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ (ภายใน 15 วัน)

5.3.2 กรณีเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้อำนวยการ สทอภ. ให้ดำเนินการเสนอต่อ คณะกรรมการ สทอภ. เพื่อมอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการโดยเร็ว และแจ้งรายละเอียดการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ (ภายใน 15 วัน)

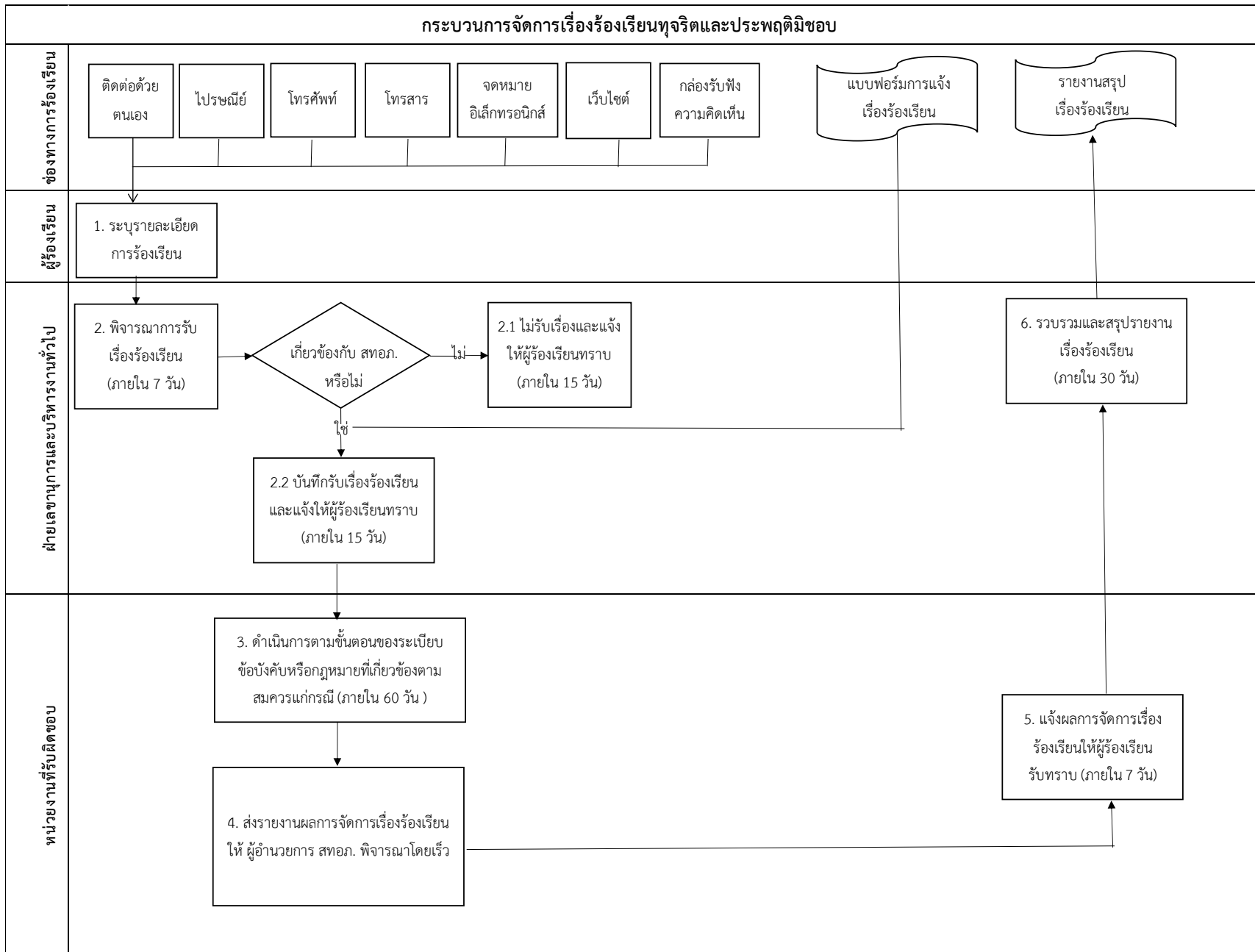
5.3.3 กรณีที่การร้องเรียนไม่เข้าหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบตาม ข้อ 4.1- ข้อ 4.6 ให้แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ (ภายใน 15 วัน)

5.4 หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบข้อบังคับหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามสมควรแก่กรณี (ภายใน 60 วัน หรืออาจขยายระยะเวลาตามความจำเป็นได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 60 วัน)

5.5 เมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการเสร็จแล้ว จัดทำรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ หรือคณะกรรมการ สทอภ. เพื่อพิจารณาโดยเร็ว

5.6 หน่วยงานผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ (ภายใน 7 วัน)

5.7 เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการและบริหารงานทั่วไปเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือนเฉพาะเดือนที่มีการร้องเรียน และรายงานเสนอต่อผู้อำนวยการ สทอภ. หรือคณะกรรมการ สทอภ. (ภายใน 30 วัน)



*หมายเหตุ: กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ในการรายงานผลการดำเนินงานไปยังสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ



แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....

ที่อยู่.....

โทรศัพท์.....

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/สังกัด).....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง/ผู้บันทึก

(.....)

ตำแหน่ง.....

*หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ และจะต้องรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด