



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)

.....

๑. ขอบกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- ๑.๑ ข้อบังคับศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๓
- ๑.๒ ระเบียบศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๓
- ๑.๓ ประมวลจริยธรรมสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ปฏิบัติงานขององค์การมหาชน พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๑.๔ ข้อกำหนดว่าด้วยกระบวนการรักษาจริยธรรม: กลไกการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ปฏิบัติงานขององค์การมหาชน พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๑.๕ ระเบียบศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) ว่าด้วย การบังคับใช้ประมวลจริยธรรม และมาตรการดำเนินการกรณีฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ปฏิบัติงานขององค์การมหาชน พ.ศ. ๒๕๖๖

๒. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

- “ศูนย์” หมายความว่า ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)
- “คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการศูนย์คุณธรรม
- “ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการศูนย์คุณธรรม
- “ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒
- “ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใดที่แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตามว่า คณะกรรมการ ผู้อำนวยการ ผู้ปฏิบัติงาน หรือบุคคลใดใดที่กระทำการแทนศูนย์คุณธรรม กระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของศูนย์คุณธรรม รวมไปถึงการใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด

๓. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง (ระบุหน้าของเอกสารว่า “เรื่องร้องเรียน” นำส่ง ผู้อำนวยการศูนย์คุณธรรม) ประกอบด้วย

๑) การจัดส่งทางไปรษณีย์ทำเป็นหนังสือลงทะเบียน ที่อยู่ ดังนี้ ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) เลขที่ ๖๙/๑๖-๑๗ อาคารวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๒) การจัดส่งผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน และการรายงานผ่านระบบความเสี่ยง

๓.๒ การร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ยื่นผ่านเว็บไซต์ของศูนย์คุณธรรม

www.moralcenter.or.th และ Chat bot หนูดี

๔. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียน หรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่า กรรมการ เจ้าหน้าที่ หรือบุคคลใดที่กระทำการแทนศูนย์คุณธรรม กระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ขอบังคับ ระเบียบ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของศูนย์คุณธรรม สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ โดยศูนย์คุณธรรมส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงแจ้งข้อมูลในการติดต่อสื่อสาร

๕. ลักษณะเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เป็นเรื่องที่พบเห็นว่ามีบุคคลหนึ่งบุคคลใด มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่า มีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงาน และต้องมีเอกสารหรือหลักฐานยืนยันเพียงพอที่จะตรวจสอบได้ว่า มีการกระทำจริง มิใช่การกล่าวหาลอยโดยไม่มีพยาน หลักฐาน

๕.๒ เป็นเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกกลั่นแกล้งให้ไม่ได้รับความสะดวกในการดำเนินการ

๕.๓ ต้องเป็นเรื่องที่ไม่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริง ที่เกิดขึ้นโดยความรู้สึกส่วนตัว หรือเป็นการกลั่นแกล้งใส่ร้ายบุคคลอื่นให้ได้รับความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง

๖. การเขียนเรื่องร้องเรียน

การเขียนเรื่องร้องเรียน ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังนี้

๖.๑ ชื่อ-นามสกุลจริง ที่อยู่ปัจจุบัน เบอร์โทรศัพท์ email สำหรับติดต่อและแจ้งผล

๖.๒ ชื่อ – นามสกุล พฤติกรรมของผู้ถูกร้องเรียน และความต้องการให้ดำเนินการของผู้ร้องเรียน

๖.๓ การร้องเรียนเป็นหนังสือร้องเรียนต้องลงลายมือชื่อด้วยตนเองไม่สามารถให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนได้

๗. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เป็นไปตามที่กำหนดใน ข้อบังคับศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๓ ระเบียบศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๓

๘. ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนตามคำสั่งผู้อำนวยการศูนย์คุณธรรม

๙. การแจ้งผลคำตอบเรื่องร้องเรียน

ศูนย์คุณธรรมจะแจ้งผลเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นเรื่องเรียนทราบ ทั้งนี้ไม่รวมถึงผลการพิจารณาการลงโทษทางวินัยของศูนย์คุณธรรม

หมายเหตุ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) อาจมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก



แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)

วันที่ยื่นเรื่องร้องเรียน.....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์

หมายเลขประจำตัวประชาชน.....

๒. ประเด็นเรื่องร้องเรียน

☐ การทุจริต ประพฤติมิชอบ (ระบุ).....

☐ การฝ่าฝืนมาตรฐานจริยธรรม (ระบุ).....

☐ การฝ่าฝืนวินัย(ระบุ).....

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๓. ข้อมูลการร้องเรียน

๓.๑ ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน

๓.๒ วันเดือนปีที่เกิดเหตุการณ์.....

๓.๓ สถานที่เกิดเหตุการณ์

๓.๔ สรุปประเด็นที่ต้องการร้องเรียน

.....

.....

.....

๔. บันทึกเรื่องร้องเรียน (โปรดเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้ครอบคลุม)

๔.๑ เล่าเหตุการณ์ ตั้งแต่ช่วงการเกิดเหตุการณ์ พฤติกรรมของผู้ถูกร้องเรียน

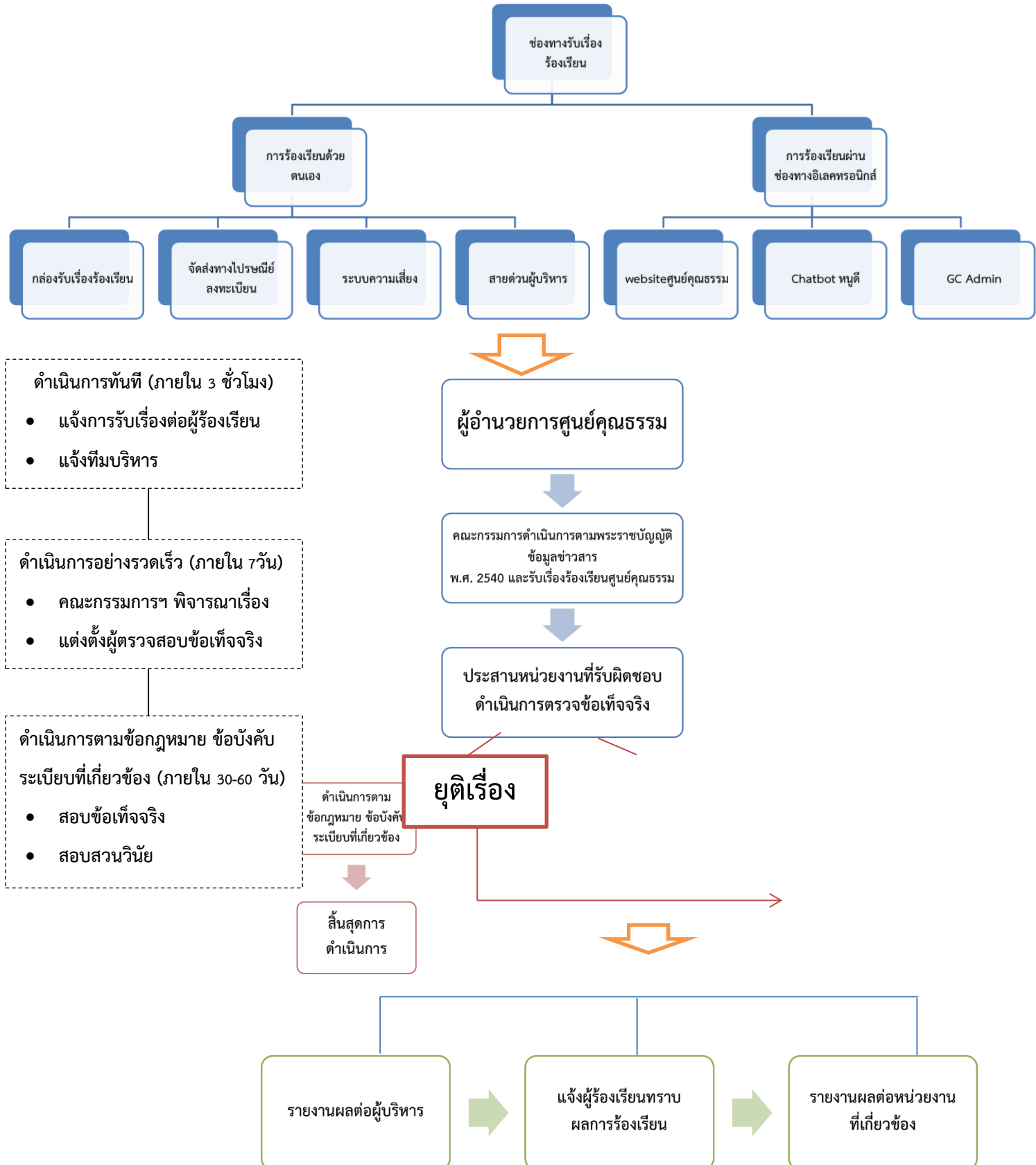
๔.๒ เหตุการณ์ที่ท่านได้รับผลกระทบ/ปัญหา/อุปสรรค หรือประเด็นอื่นใด

๔.๓ ระบุเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)





คำสั่งศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)

ที่ ๑๕ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนศูนย์คุณธรรม พ.ศ. ๒๕๖๔

โดยที่เป็นการสมควรให้มีการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์คุณธรรม ให้เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาลและระเบียบศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการ ดำเนินการทางวินัย การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อให้ได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานของศูนย์

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์คุณธรรมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๓) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติมพ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้อำนวยการจึงมีคำสั่ง ดังนี้

๑. ให้ยกเลิกคำสั่งศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) ที่ ๐๓๕/๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการ ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และรับเรื่องร้องเรียนศูนย์คุณธรรม ณ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ และให้ใช้คำสั่งฉบับนี้แทน

๒. แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนศูนย์คุณธรรม โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ องค์ประกอบ

(๑) รองศาสตราจารย์ สุริยเดว ทรีปาตี	ที่ปรึกษา
(๒) นางชนัญญา ชัยสุวรรณ	ที่ปรึกษา
(๓) นางสาวราภรณ์ เอี่ยมวิจารณ์	หัวหน้าคณะทำงาน
(๔) นายยงจิรายุ อุปเสน	คณะทำงาน
(๕) นางสาวปรียาภรณ์ พูลศรี	คณะทำงาน
(๖) นางสาวภัททิรา วิริยะสกุลธรรม	คณะทำงาน
(๗) นางสาวปณณวีร์ อนนตพันธ์	คณะทำงานและเลขานุการ

๒.๒ อำนาจหน้าที่...

๒.๒ อำนาจหน้าที่

- (๑) ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามขั้นตอน กระบวนการและแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นแนวทางเดียวกัน
- (๒) ปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ
- (๓) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการศูนย์คุณธรรม อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง
- (๔) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้อำนวยการศูนย์คุณธรรมมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔



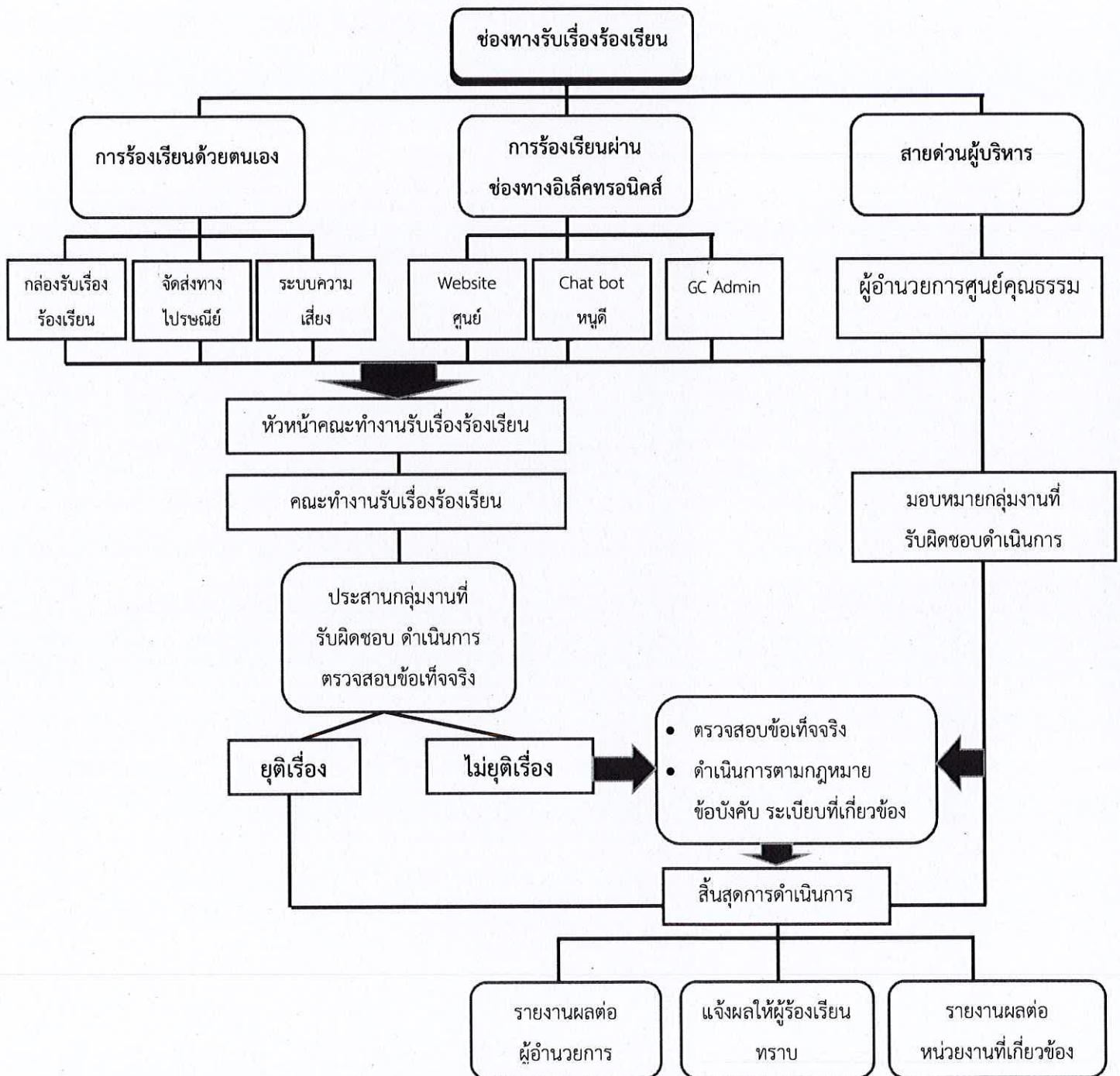
(รองศาสตราจารย์สุริยเดว ทรีปาตี)

ผู้อำนวยการศูนย์คุณธรรม



ฝั่งกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)

1. กรณีร้องเรียนเรื่องการทุจริต



ระยะเวลา	การดำเนินการ
ดำเนินการทันที (ภายใน 3 ชั่วโมง)	- แจ้งการรับเรื่องต่อผู้ร้องเรียน - แจ้งทีมบริหาร
ดำเนินการอย่างรวดเร็ว (ภายใน 7 วัน)	- คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนพิจารณาเรื่อง - แต่งตั้งผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง
ดำเนินการตามข้อกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง (ภายใน 30-60 วัน)	- สอบข้อเท็จจริง - สอบสวนวินัย

หมายเหตุ : เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ
2. ข้อบังคับ ระเบียบศูนย์คุณธรรม
3. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน



2. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

