

คู่มือ
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การสวนพฤกษศาสตร์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การสวนพฤกษศาสตร์

งานกฎหมาย สำนักบริหาร

โทร. ๐๖ ๓๒๓๓ ๔๓๙๙

www.gsbg.org

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีความโปร่งใส รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การสวนพฤกษศาสตร์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๔
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๔
๓. ขอบความรู้สำหรับผู้รับบริการ	๕
๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๓.๒ ช่องทางการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๓.๓ รายละเอียดของข้อมูลการร้องเรียน	๕
๓.๔ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	๕
๓.๕ ค่าธรรมเนียม	๖
๓.๖ สถานที่ตั้ง	๖
๓.๗ หน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับ	๖
๔. การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๔.๑ คำจำกัดความ	๖
๔.๒ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
๔.๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
๕. มาตรฐานงานการรับและตอบเรื่องร้องเรียน	๑๐
๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๐
๗. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๓

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การสวนพฤกษศาสตร์

๑. หลักการและเหตุผล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ กำหนดให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๒๓ กำหนดให้การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่ที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบ ที่คณะกรรมการกำหนดภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กำหนดมาตรการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นดัชนีวัดความโปร่งใสของ หน่วยงานภาครัฐ ตามการดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment (ITA) จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้เพื่อใช้เป็นกรอบหรือ แนวทางในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติและให้ประชาชนทั่วไปรับทราบ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์ และการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบขององค์การสวนพฤกษศาสตร์เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และบุคลากรขององค์การ สวน พฤกษศาสตร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การสวน พฤกษศาสตร์จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขึ้น เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งในกรณีการร้องทุกข์หรือการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อมิให้ผู้ร้องได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับ เรื่องร้องทุกข์ขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็น มาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ข้อควรรู้สำหรับผู้รับบริการ

๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การเบียดบังทรัพย์สิน การเอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว) กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิญเรียกหรือ รับผลประโยชน์ (รีดไถ) การช่วยเหลือผู้กระทำความผิดไม่ต้องรับโทษ รับสินบน รับส่วย เป็นต้น

(๒) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบหน่วยงาน และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๓) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรกว่าที่กฎหมายกำหนด

(๔) กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

๓.๒ ช่องทางการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องทุกข์ อ.ส.พ. ตั้งอยู่ที่สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ๑๐๐ หมู่ ๙ ตำบลแม่แรม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐

(๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การสวนพฤกษศาสตร์ (www.qsbg.org) และระบบออนไลน์อื่น ๆ

(๓) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๑๐๐ หมู่ ๙ ตำบลแม่แรม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E - mail) bgo@qsbg.mail.go.th

๓.๓ รายละเอียดของข้อมูลการร้องเรียน

การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง

(๒) ชื่อ ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้อง

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน และเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้ ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ตามข้อ ๓.๑

(๔) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

(๕) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทน และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะ ให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

๓.๔ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

- รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ
- ดำเนินการสอบสวนและแจ้งผลการสอบสวนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๕๐ วันทำการ

๓.๕ ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

๓.๖ สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ ตั้งอยู่ ณ สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ เลขที่ ๑๐๐ หมู่ ๙ ตำบลแม่แรม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐ โดยเปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐

๓.๗ หน่วยงานที่มีหน้าที่

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การสวนพฤกษศาสตร์เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๒. คณะกรรมการบริหารศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ตามคำสั่งองค์การสวนพฤกษศาสตร์ ที่ ๑๐๐/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ องค์การสวนพฤกษศาสตร์ ลงวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗

๓. คณะทำงานด้านการบริหารธรรมาภิบาล ตามคำสั่งองค์การสวนพฤกษศาสตร์ ที่ ๑๘/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานด้านการบริหารธรรมาภิบาล

๔. การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ คำจำกัดความ

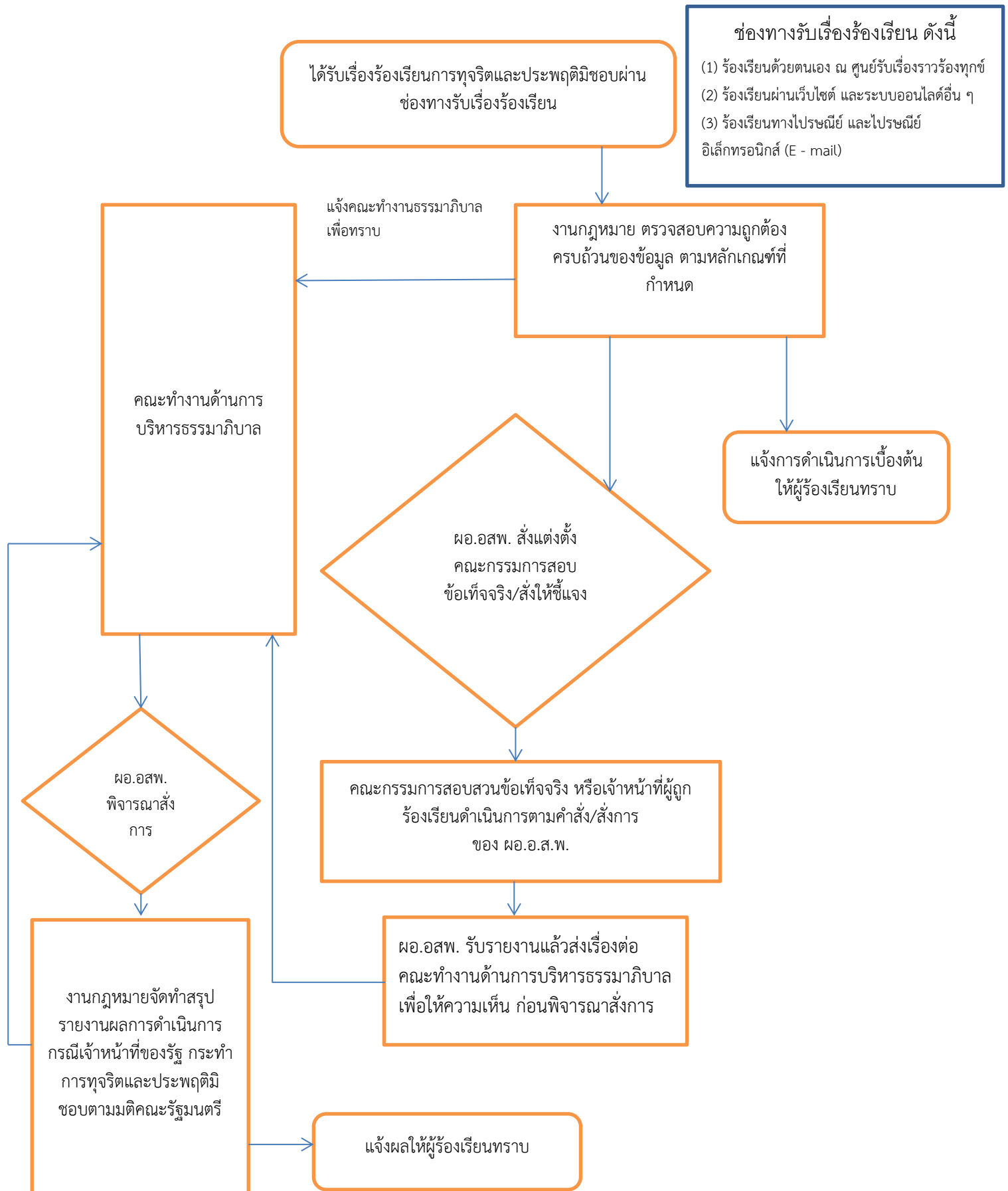
“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑))

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติ อย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔)

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่ง ใน ตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติ คณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของราชการ ไม่ว่าการ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย (ที่มา : หนังสือ ถาม-ตอบ นำนั่ง เกี่ยวกับกฎหมาย ป.ป.ท.)

๔.๒ แผนผังกระบวนการจัดการเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (Flowchart)



๔.๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	กรอบ ระยะเวลา	หน่วยงาน หลัก	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	กฎหมาย/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง
1. เมื่อ อ.ส.พ. ได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนในสมุดทะเบียนรับ (ลับ) และส่งให้งานกฎหมายดำเนินการ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (1) ร้องทุกข์ด้วยตนเอง (2) ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ และระบบออนไลน์อื่น ๆ (3) ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E - mail	ภายใน 1 วันทำการ	(1) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องทุกข์ อ.ส.พ. (2) ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ (3) งานสารบรรณฯ	-	๑. พระราชบัญญัติ คู้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ๓. มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (ITA) โดยใช้แนวทางและเครื่องมือของสำนักงาน ป.ป.ช.
2. งานกฎหมายพิจารณาดำเนินการ (1) ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดว่ามีเหตุและพยานหลักฐานน่าเชื่อถือหรือไม่ อย่างไร - กรณีพยานหลักฐานน่าเชื่อถือ กรณีเป็นร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ตาม ข้อ 3.1 (1) ให้เสนอ ผอ.อสพ. แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง กรณีร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ละเลย ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกิดสมควรกว่าที่กฎหมายกำหนด หรือกระทำการโดยไม่มีความจำเป็นหรือเหนืออำนาจหน้าที่ ตาม ข้อ 3.1 (2) (3) และ (4) ให้เสนอ ผอ.อสพ. สั่งการให้เจ้าหน้าที่	(1) ภายใน 1 วันทำการ	งานกฎหมาย	-	. พระราชบัญญัติ คู้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ๓. มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (ITA) โดยใช้แนวทางและเครื่องมือของสำนักงาน ป.ป.ช.

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	กรอบ ระยะเวลา	หน่วยงาน หลัก	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	กฎหมาย/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง
ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการรายงานข้อเท็จจริง - กรณีไม่ปรากฏพยานหลักฐาน หรือมีแต่ไม่น่าเชื่อถือให้เสนอ ผอ.อสพ. สั่งยุติเรื่อง (2) แจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังคณะกรรมการด้านการบริหารธรรมาภิบาล เพื่อทราบ (3) จัดทำหนังสือเสนอ ผอ.อสพ. ลงนามแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ	(2) และ (3) ภายใน 3 วันทำการ			
3. ผอ.อสพ. พิจารณามีคำสั่ง/สั่งการ	ภายใน 3 วันทำการ	ผอ.อสพ.	ส่วน ทรัพยากร มนุษย์	พระราชบัญญัติ คู้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒. ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
4. คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการตามคำสั่ง/สั่งการ ของ ผอ.อสพ.	ภายใน 30 วัน	คณะกรรมการ การสอบสวน ข้อเท็จจริง/ เจ้าหน้าที่ผู้ถูก ร้องเรียน	-	พระราชบัญญัติ คู้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒. ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
5. เมื่อได้รับรายงานตามข้อ 4 ผอ.อสพ. ส่งเรื่องต่อคณะกรรมการบริหารธรรมาภิบาล เพื่อให้ความเห็นก่อนพิจารณาสั่งการ	ภายใน 5 วันทำการ	ผอ.อสพ. คณะกรรมการ ธรรมาภิบาล	-	พระราชบัญญัติ คู้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒. ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	กรอบ ระยะเวลา	หน่วยงาน หลัก	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	กฎหมาย/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง
6. ผอ.อสพ. พิจารณาสั่งการ กรณีมี มูลความผิดทางวินัย หรือทางละเมิด ให้ดำเนินการตั้งคณะกรรมการ สอบสวนต่อไป	ภายใน 3 วันทำการ	ผอ.อสพ.	-	พระราชบัญญัติ คู้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒. ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
7. งานกฎหมาย (1) มีหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน (2) จัดทำสรุปรายงานผลการ ดำเนินการกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐ กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (3) รายงานผลการดำเนินการเรื่องไป ยังคณะทำงานด้านการบริหารธรรมา ภิบาล เพื่อทราบ	(1) – (3) ภายใน 3 วันทำการ	งานกฎหมาย	-	พระราชบัญญัติ คู้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒. ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ๓. มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้ หน่วยงานภาครัฐทุก หน่วยงานให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสใน การดำเนินงานภาครัฐ (ITA) โดยใช้แนวทางและเครื่องมือ ของสำนักงาน ป.ป.ช.

๕. มาตรฐานงานการรับและตอบเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ ดำเนินการ
ตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ
ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
โดยให้ครอบคลุมทุกกลุ่มของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการเรื่องร้องเรียน บุคลากรผู้มีส่วน
เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ต้องศึกษาและทำความเข้าใจระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้

(๑) พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

- (๒) พระราชบัญญัติ คຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- (๓) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- (๔) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- (๕) มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑

- เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (ITA) โดยใช้แนวทางและเครื่องมือของสำนักงาน ป.ป.ช.

๗. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(ปรากฏตามภาคผนวก)

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์องค์การสวนพฤกษศาสตร์

โทร ๐๖ ๓๒๓๗ ๔๓๙๙

www.qsbg.org

(ภาคผนวก)

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การสวนพฤกษศาสตร์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

เลขประจำตัวประชาชน.....

อายุ.....ปี อาชีพ..... ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้..... E-mail.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่อง

☐ (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การเบียดบังทรัพย์สิน การเอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว) กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิญเรียกรับหรือ รับผลประโยชน์ (รีดไถ) การช่วยเหลือผู้กระทำความผิดไม่ต้องรับโทษ รับสินบน รับส่วย เป็นต้น

☐ (2) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบหน่วยงาน และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

☐ (3) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรกว่าที่กฎหมายกำหนด

☐ (4) กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

.....

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน.....

.....

จึงขอให้องค์การสวนพฤกษศาสตร์ดำเนินการ.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

(หมายเหตุPDPA.....)

.....

ส่วนของเจ้าหน้าที่

1. เลขที่ทะเบียนรับ/...../..... ลงวันที่...../...../.....

2. เอกสารแนบ ☐ มี จำนวน.....แผ่น ☐ ไม่มี

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องเรียน

(.....)