



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 ไม่ว่าจะตนจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตามว่า คณะกรรมการ ผู้อำนวยการ ผู้ปฏิบัติงาน หรือบุคคลใดใดที่กระทำการแทนศูนย์คุณธรรม กระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของศูนย์คุณธรรม รวมไปถึงการใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด

๓. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

- ๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง (ระบุหน้าซองเอกสารว่า “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 ไม่ว่าจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่า กรรมการ เจ้าหน้าที่ หรือบุคคลใดใดที่กระทำการแทนศูนย์คุณธรรม กระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของศูนย์คุณธรรม สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ โดยศูนย์คุณธรรมส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงแจ้งข้อมูลในการติดต่อสื่อสาร

๕. ลักษณะเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เป็นเรื่องที่เราพบเห็นว่ามีบุคคลหนึ่งบุคคลใด มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่า มีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงาน และต้องมีเอกสารหรือหลักฐานยืนยันเพียงพอที่จะตรวจสอบได้ว่าการกระทำจริง มีใช่การกล่าวหาโดยไม่มีพยาน 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



แบบบันทึกเรื่องราวร้องเรียน ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)

วันที่ยื่นเรื่องราวร้องเรียน.....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์

หมายเลขประจำตัวประชาชน.....

๒. ประเด็นเรื่องราวร้องเรียน

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. บันทึกเรื่องราวร้องเรียน (โปรดเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้ครบคลุม)

๔.๑ เล่าเหตุการณ์ ตั้งแต่ช่วงการเกิดเหตุการณ์ พฤติกรรมของผู้ถูกร้องเรียน

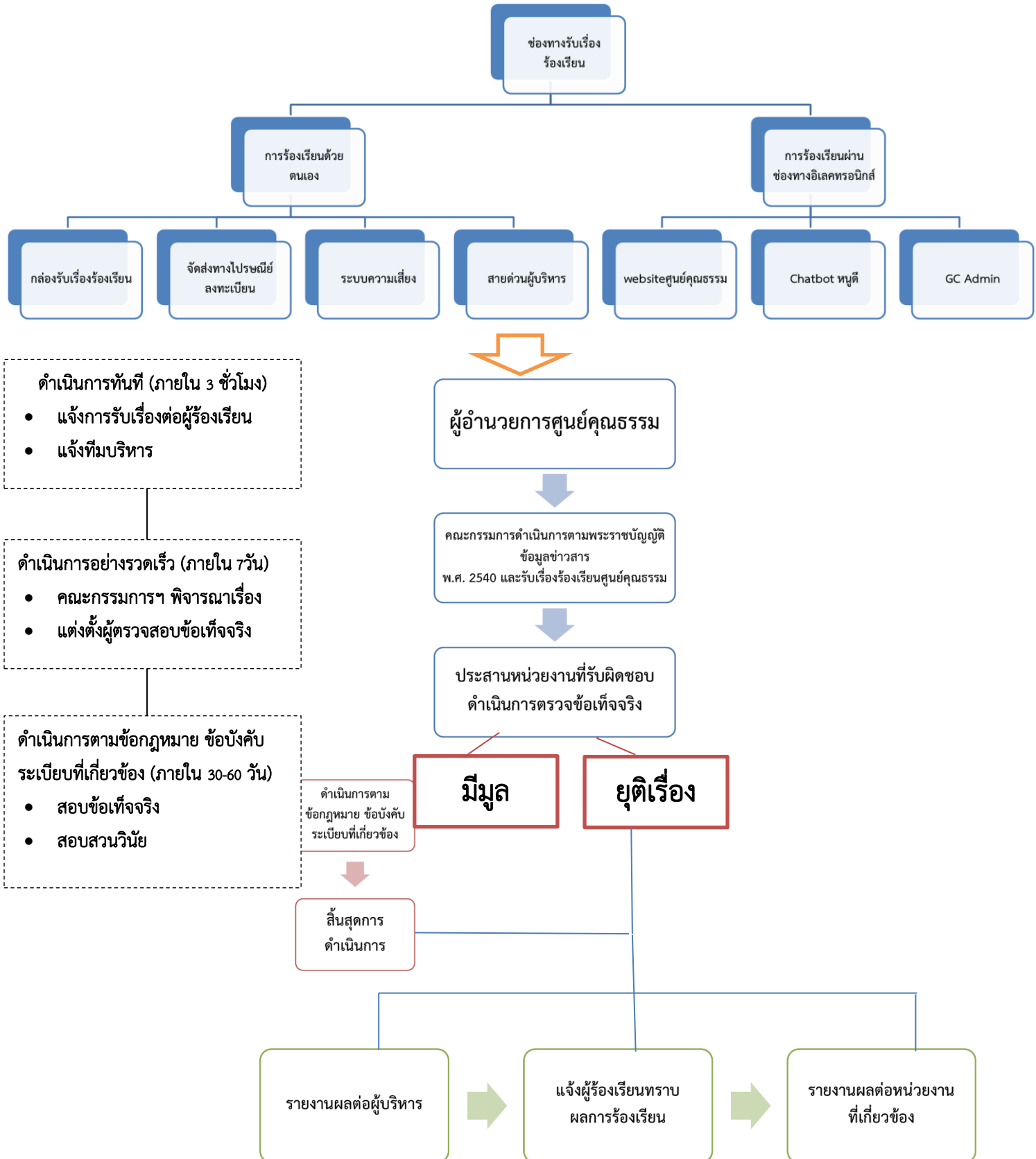
๔.๒ เหตุการณ์ที่ท่านได้รับผลกระทบ/ปัญหา/อุปสรรค หรือประเด็นอื่นใด

๔.๓ ระบุเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)





คำสั่งศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)

ที่ ๑๕ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนศูนย์คุณธรรม 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. แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนศูนย์คุณธรรม โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ องค์ประกอบ

| | |
|-------------------------------------|------------------------|
| (๑) รองศาสตราจารย์ สุริยเดว ทรีปาตี | ที่ปรึกษา |
| (๒) นางชนิษฐา ชัยสุวรรณ | ที่ปรึกษา |
| (๓) นางสาวราภรณ์ เอี่ยมวิจารณ์ | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| (๔) นายยงจิรายุ อุปเสน | คณะกรรมการ |
| (๕) นางสาวปรียาภรณ์ พูลศรี | คณะกรรมการ |
| (๖) นางสาวภัททิรา วิริยะสกุลธรณ์ | คณะกรรมการ |
| (๗) นางสาวปยุณวีร์ อนนตพันธ์ | คณะกรรมการและเลขานุการ |

๒.๒ อำนาจหน้าที่...

๒.๒ อำนาจหน้าที่

(๑) ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามขั้นตอน กระบวนการและแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นแนวทางเดียวกัน

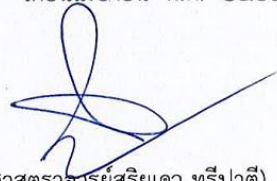
(๒) ปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

(๓) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการศูนย์คุณธรรม อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

(๔) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้อำนวยการศูนย์คุณธรรมมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔



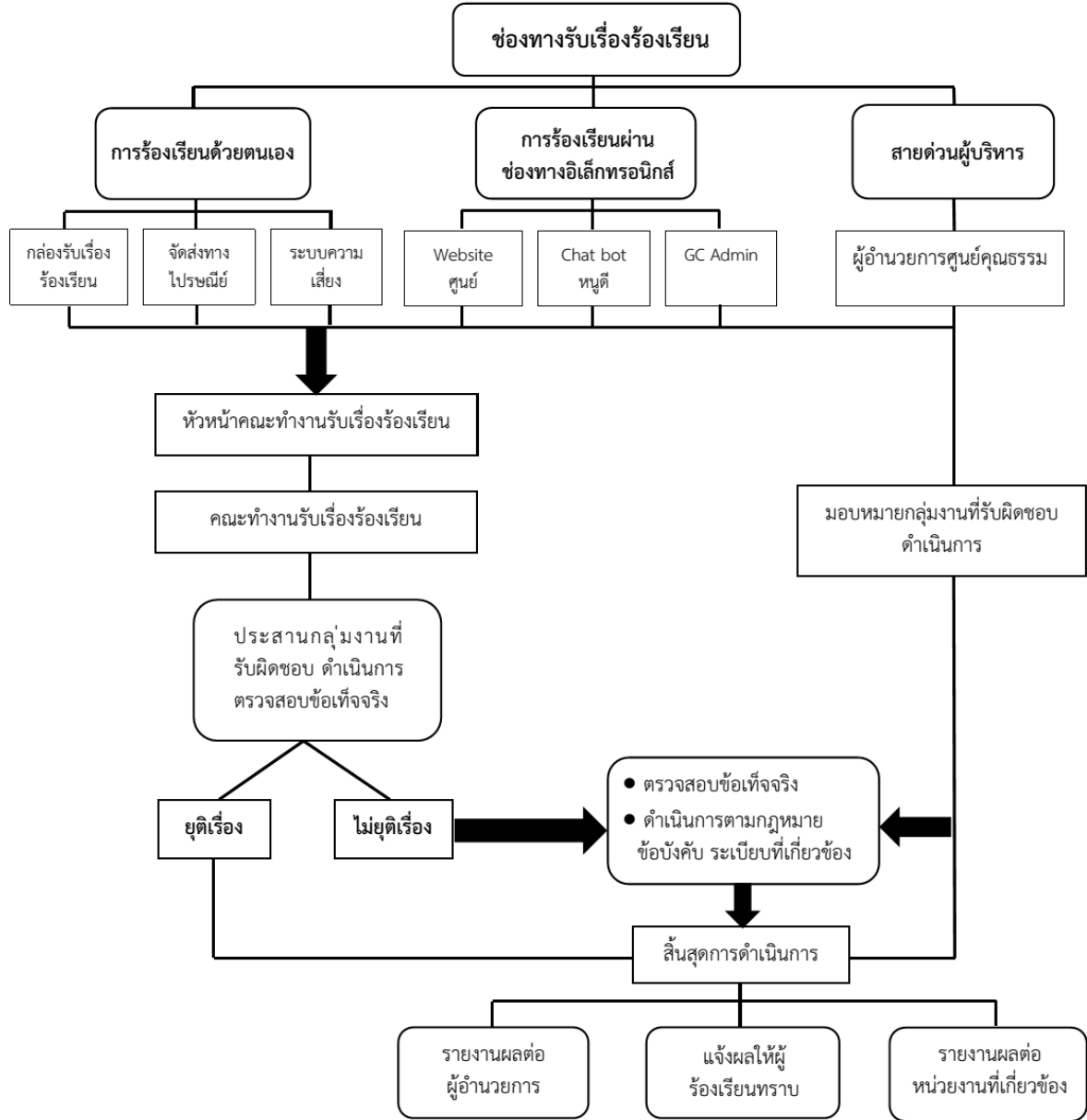
(รองศาสตราจารย์สุรียเดว ทรีปาตี)

ผู้อำนวยการศูนย์คุณธรรม



ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)

1. กรณีร้องเรียนเรื่องการทุจริต



| ระยะเวลา | การดำเนินการ |
|--|--|
| ดำเนินการทันที (ภายใน 3 ชั่วโมง) | <ul style="list-style-type: none"> แจ้งการรับเรื่องต่อผู้ร้องเรียน แจ้งทีมบริหาร |
| ดำเนินการอย่างรวดเร็ว (ภายใน 7 วัน) | <ul style="list-style-type: none"> คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนพิจารณาเรื่อง แต่งตั้งผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง |
| ดำเนินการตามข้อกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง (ภายใน 30-60 วัน) | <ul style="list-style-type: none"> สอบข้อเท็จจริง สอบสวนวินัย คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายให้มีการรายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 37 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน |

หมายเหตุ : เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
2. ข้อบังคับ ระเบียบศูนย์คุณธรรม
3. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน

2. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

