



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของ สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่างๆ ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สดช. โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของ สดช. เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของ สดช. ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สดช. สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของ สดช. เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีความหมายครอบคลุมถึงข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับ สดช. ผ่านช่องทางต่างๆ

๒. ประเภทข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๓ ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้าข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ สดช. แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ณ สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ๑๒๐ หมู่ ๓ ชั้น ๙ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๓.๒ ยื่นด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานคณะกรรมการ ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ๑๒๐ หมู่ ๓ ชั้น ๙ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิม พระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๓.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน ๒ ช่องทาง ดังนี้

๓.๓.๑ pr.onde@onde.go.th

๓.๓.๒ saraban@onde.go.th

๓.๔ สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ <http://www.onde.go.th>

๓.๕ ทางโทรศัพท์ หมายเลข : ๐ ๒๑๔๒ ๑๒๐๒ หรือหมายเลข ๐ ๒๑๔๒ ๑๒๐๓ หรือหน่วยงานด้านประชาสัมพันธ์ หมายเลข ๐ ๑๔๒ ๒๕๐๙ หรือหมายเลข ๐ ๒๑๔๒ ๒๕๐๖

๓.๖ Facebook : สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจะดำเนินการ พิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

๔.๓ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไปยังสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว

๔.๔ เมื่อสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตประสานงานกับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/ กลุ่มงาน รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียน ทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้ง ผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่ง สศช. จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจะดำเนินการตาม กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

แบบแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า (นาย/ นาง/ นางสาว).....
ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน เลขที่..... หมู่บ้าน.....
ซอย..... หมู่ที่..... ถนน.....
แขวง/ ตำบล..... เขต/ อำเภอ.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....
มือถือ..... อีเมล (ถ้ามี).....

ขอร้องเรียนและกล่าวโทษ (ระบุบุคคลหรือพฤติกรรมหรือเหตุการณ์/ การกระทำ และพยาน หลักฐาน
ที่ร้องเรียนและการกล่าวโทษ) โดยละเอียด.....

มีความประสงค์ให้สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ดำเนินการ.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากคำร้อง
ที่ไม่สุจริตเป็นเท็จต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเหตุ : ๑. สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จะเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนดังกล่าวฯ
เป็นความลับทางราชการ

๒. โปรดแนบเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี)

๓. ในการติดต่อกับข้าพเจ้าให้ติดต่อหรือจดหมายไปที่

ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน (ข้างต้น)

ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่..... หมู่บ้าน.....

ซอย..... หมู่ที่..... ถนน.....

แขวง/ ตำบล..... เขต/ อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

มือถือ..... อีเมล (ถ้ามี).....

๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จะดำเนินการตามกระบวนการ
จัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ สรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



เรื่องร้องเรียนจากภายใน/ ภายนอก

สารบรรณกลาง สดช. หรือช่องทางเว็บไซต์ สดช. พิจารณาแยกประเภทเรื่องร้องเรียน

กรณี การทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอ สดช.
แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

หน่วยงานรับเรื่องรายงานความก้าวหน้าให้
ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันนับจากวันรับเรื่อง

กนก. ให้ความเห็น ต่อ สดช.

ยุติเรื่อง

แจ้งผลผู้ร้อง

สดช. สั่งแต่งตั้ง คกก. สืบ

คกก. สืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการ

กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง

เสนอ สดช.

กรณีมีมูลตั้ง คกก. สอบสวนวินัย
ร้ายแรง/ ไม่ร้ายแรง

คกก. สอบสวนวินัย ร้ายแรง
ดำเนินการสอบสวนภายในไม่เกิน ๑๒๐ วัน

เสนอ สดช. สั่งลงโทษหรือยุติเรื่อง

ขยายได้ตามความจำเป็นครั้งละ ๖๐ วัน
ตาม กฎ ก.พ. ข้อ ๕๔

หากเกิน ๑๘๐ วัน ให้รายงาน
อ.ก.พ. กระทรวง

รายงาน อ.ก.พ. กระทรวงเพื่อพิจารณา ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๑๐๓

สดช. สั่งหรือปฏิบัติให้เป็นไปตาม มติ อ.ก.พ.

รายงานผลให้ผู้ร้องทราบ
ภายใน ๑๕ วันนับจากทราบมติ อ.ก.พ.

ผู้ถูกลงโทษ สามารถอุทธรณ์ต่อ ก.พ.ค. ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน
พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๑๑๔ ภายใน ๓๐ วัน