



# แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



## แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยกลุ่มงานนิติการ สำนักงานเลขาธิการ ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่างๆ ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สดช. โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของ สดช. เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของ สดช. ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สดช. สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของ สดช. เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีคุณภาพ โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

### ๑. คำจำกัดความ

**ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ** มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

### ๒. ประเภทข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๓ ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูเล็ดอ่อนรับ 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 โดยกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ณ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ๑๒๐ หมู่ ๓ ชั้น ๙ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 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 : สำนักงานคณะกรรมการการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

๓.๗ ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบสำนักงานคณะกรรมการการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติผ่าน website : <http://www.onde.go.th>

#### ๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานนิติการ สำนักงานเลขาธิการ จะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

๔.๓ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานเลขาธิการ ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะไปยังกอง/กลุ่ม/ศูนย์ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว

๔.๔ เมื่อกอง/กลุ่ม/ศูนย์ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ สำนักงานเลขาธิการ ประสานงานกับกอง/กลุ่ม/ศูนย์ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

#### ๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงานหรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่ง สคช. จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน กลุ่มงานนิติการ สำนักงานเลขาธิการ จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

#### ๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานคณะกรรมการการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ สรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ  
ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

