แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานกิจการยุติธรรม

๑. รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤมิชอบ (คำจำกัดความ)

๑.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนต่อสำนักงานกิจการยุติธรรม จากการให้บริการของหน่วยงาน ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

๑) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงาน เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน

๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัว และหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖ : ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

๑.๓ ทุจริต หมายถึง ประพฤติชั่ว ประพฤติไม่ดีไม่ซื่อตรง โกง คดโกง ฉ้อโกง โดยใช้อุบายหรือเล่ห์เหลี่ยมหลอกลวงเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ (ที่มา : สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๕)

๑.๔ ทุจริตต่อหน้าที่หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒)

๑.๕ ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน (ที่มา : คำถามที่พบบ่อย ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ)

๑.๖ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แจ้งเบาะแสร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกกล่าวหาที่มีการกระทำ ที่ผิดกฎหมายการใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายการทุจริตการใช้เงินอย่างไม่ถูกต้องการคอร์รัปชัน โดยแจ้งเรื่องต่อสำนักงานกิจการยุติธรรม เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

๑.๗ พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อคณะทำงานผู้มีอำนาจสืบสวน สอบสวน

๑.๘ ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่สำนักงานกิจการยุติธรรม ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดีหรือการดำเนินการทางวินัยที่ได้บัญญัติไว้และให้หมายความรวมถึง ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำดังกล่าวด้วย รวมถึง พนักงานจ้างเหมา (outsource) ที่สำนักงานกิจการยุติธรรมได้ทำสัญญาจ้างงาน ซึ่งถูกกล่าวหาว่ากระทำการทุจริต และส่งผลกระทบต่อส่วนราชการ

๑.๙ ผู้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ/หัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.๑๐ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำต่าง ๆ

๑.๑๑ คณะทำงาน...

๑.๑๑ คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานกิจการยุติธรรม หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากหน่วยงานภายในสำนักงานกิจการยุติธรรม โดยมีหน้าที่ในการกำหนดมาตรการ ขั้นตอน และแนวทางเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้คำปรึกษาในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ประสานและติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักงานกิจการยุติธรรม ทราบ

๑.๑๒ การตอบสนอง หมายถึง การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการ ภายใน ๑๕ วัน

๑.๑๓ การดำเนินการ หมายถึงการที่หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน

๑.๑๔ เวลากระทำความผิด หมายถึง เวลากลางวันหรือกลางคืน รวมทั้งวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุความผิดด้วย (ที่มา Facebook : Lawathon - ลอว์อาธอน)

๒. ประเภทข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามภารกิจความรับผิดชอบของสำนักงานกิจการยุติธรรม

๑. เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

๒. เรื่องร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

๓. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

๔. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลา อันรวดเร็ว”

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้น ทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือ แสดงความคิดเห็น

มาตรา ๔๒ วรรคสอง ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

๓.ระเบียบ...

๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมา หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

๔. มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยประกอบกับมาตรา ๔๒ วรรคสาม ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการเพื่อประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในระบบราชการ

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

๕. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓ ได้มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปรามการทุจริตในภาครัฐ ทำหน้าที่ประสานงานและร่วมมือกับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐอื่นที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือเกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติมิชอบ รวมทั้งการตรวจสอบเร่งรัด ติดตาม การดำเนินงานของหัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามนัยมาตรา ๕๑ (๒) และ(๔) แห่งพระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑ ตามความเห็นของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (ที่มา: หนังสือสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ที่ ปป ๐๐๑๒/ว ๑๐ ลงวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

๖. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กำหนดให้ส่วนราชการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยกำหนดการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ อยู่ในตัวชี้วัดที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส ข้อ o22 แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

มาตรา ๓/๑๒ การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานการจัดสรรงบประมาณและการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชนการเปิดเผยข้อมูลการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

๘.พระราชบัญญัติ...

๘. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

การร้องเรียนตามมาตรา ๑๓ หากผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐ

๑) ไม่ส่งข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๒๓ (๓) ไปลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา

๒) ไม่จัดข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าตรวจดู ตามมาตรา ๙

๑) ปฏิบัติงานล่าช้าในการพิจารณาให้ข้อมูลข่าวสารหรือเพิกเฉย

๔) ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

๕) ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี

การร้องเรียนตามมาตรา ๓๓ กรณีหน่วยงานของรัฐปฏิเสธว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารที่มีคำขอนั้นแต่ผู้ขอไม่เชื่อว่าเป็นความจริง

๑) หากประชาชนเห็นว่าหน่วยงานของรัฐไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๓ ไม่ว่าตนเองจะได้รับผลกระทบหรือไม่ก็ตาม สามารถร้องเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้

๒) การร้องเรียนให้ทำเป็นหนังสือถึงประธานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการหรือผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐ ในหนังสือร้องเรียนควรแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับเพื่อการประสานงาน

๓) การร้องเรียนไม่เสียค่าธรรมเนียมใดๆทั้งสิ้น

๙. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ กำหนดวิธีและคุ้มครองและรักษาข้อมูลข่าวสารมิให้รั่วไหลให้หน่วยงานของรัฐกำหนดวิธีคุ้มครองข้อมูลข่าวสารนั้น และเพื่อให้เกิดความชัดเจนในทางปฏิบัติว่าข้อมูลข่าวสารของราชการจะเปิดเผยต่อบุคคลใดได้หรือไม่ ภายใต้เงื่อนไขและสมควรมีวิธีรักษามิให้รั่วไหลให้หน่วยงาน ทั้งนี้ ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนดว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการตามมาตรา ๑๖ และมาตรา ๒๖ วรรคห้าแห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการรักษาความลับของทางราชการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันที่คุ้มครองข้อมูลข่าวสารของราชการที่ไม่ควรเปิดเผยให้บุคคลทั่วไปทราบ ในส่วนที่ ๑๐ การเปิดเผย

ข้อ ๔๙ ในกรณีที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตามมาตรา ๒๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มีคำสั่งให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารลับใด โดยมีข้อจำกัดหรือเงื่อนไขเช่นใด ให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารลับนั้นได้ตามข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่กำหนด

ข้อ ๕๐ ในกรณีที่ข้อมูลข่าวสารลับใดไม่มีเครื่องหมายแสดงชั้นความลับไว้ ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องสามารถเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้นได้ เว้นแต่เจ้าหน้าที่นั้นได้รู้หรือควรจะรู้ข้อเท็จจริงว่าข้อมูลข่าวสารนั้นได้มีการกำหนดชั้นความลับไว้แล้ว

๑๐. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๓ ในกรณีที่มีกฎหมายว่าด้วยการใดบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในลักษณะใด กิจการใด หรือหน่วยงานใดไว้โดยเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ว่าด้วยการนั้น เว้นแต่

(๑) บทบัญญัติเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และบทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้อง ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้เป็นการเพิ่มเติม ไม่ว่าจะซ้ำกับบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้นหรือไม่ก็ตาม

(๒) บทบัญญัติ...

(๒) บทบัญญัติเกี่ยวกับการร้องเรียน บทบัญญัติที่ให้อำนาจแก่คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญออกคำสั่งเพื่อคุ้มครองเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และบทบัญญัติเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้อง ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(ก) ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการนั้นไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการร้องเรียน

(ข) ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการนั้นมีบทบัญญัติที่ให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจพิจารณา เรื่องร้องเรียนตามกฎหมายดังกล่าวออกคำสั่งเพื่อคุ้มครองเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล แต่ไม่เพียงพอเท่ากับ อำนาจของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตามพระราชบัญญัตินี้และเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายดังกล่าวร้องขอต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลผู้เสียหายยื่นคำร้องเรียนต่อคณะกรรมการ ผู้เชี่ยวชาญตามพระราชบัญญัตินี้ แล้วแต่กรณี

มาตรา ๑๙ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะกระท าการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้หากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ให้ความยินยอมไว้ก่อนหรือในขณะนั้น เว้นแต่บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้กระทำได้ การขอความยินยอมต้องทำโดยชัดแจ้ง เป็นหนังสือหรือทำโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ โดยสภาพไม่อาจขอความยินยอมด้วยวิธีการดังกล่าวได้ ในการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไปด้วย และการขอความยินยอมนั้น ต้องแยกส่วนออกจากข้อความอื่นอย่างชัดเจน มีแบบหรือข้อความที่เข้าถึงได้ง่ายและเข้าใจได้ รวมทั้ง ใช้ภาษาที่อ่านง่าย และไม่เป็นการหลอกลวงหรือทำให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเข้าใจผิดในวัตถุประสงค์ ดังกล่าว ทั้งนี้ คณะกรรมการจะให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ตามแบบและข้อความที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

๔.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤมิชอบ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤมิชอบผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑) ไปรษณีย์ สำนักงานกิจการยุติธรรม ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดีชั้น ๙ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๒) Website สำนักงานกิจการยุติธรรม https://www.oja.go.th ไปที่เมนูติดต่อ สกธ.

๓) Facebook Fanpage สำนักงานกิจการยุติธรรม

๔) E-mail สำนักงานกิจการยุติธรรม saraban@oja.go.th

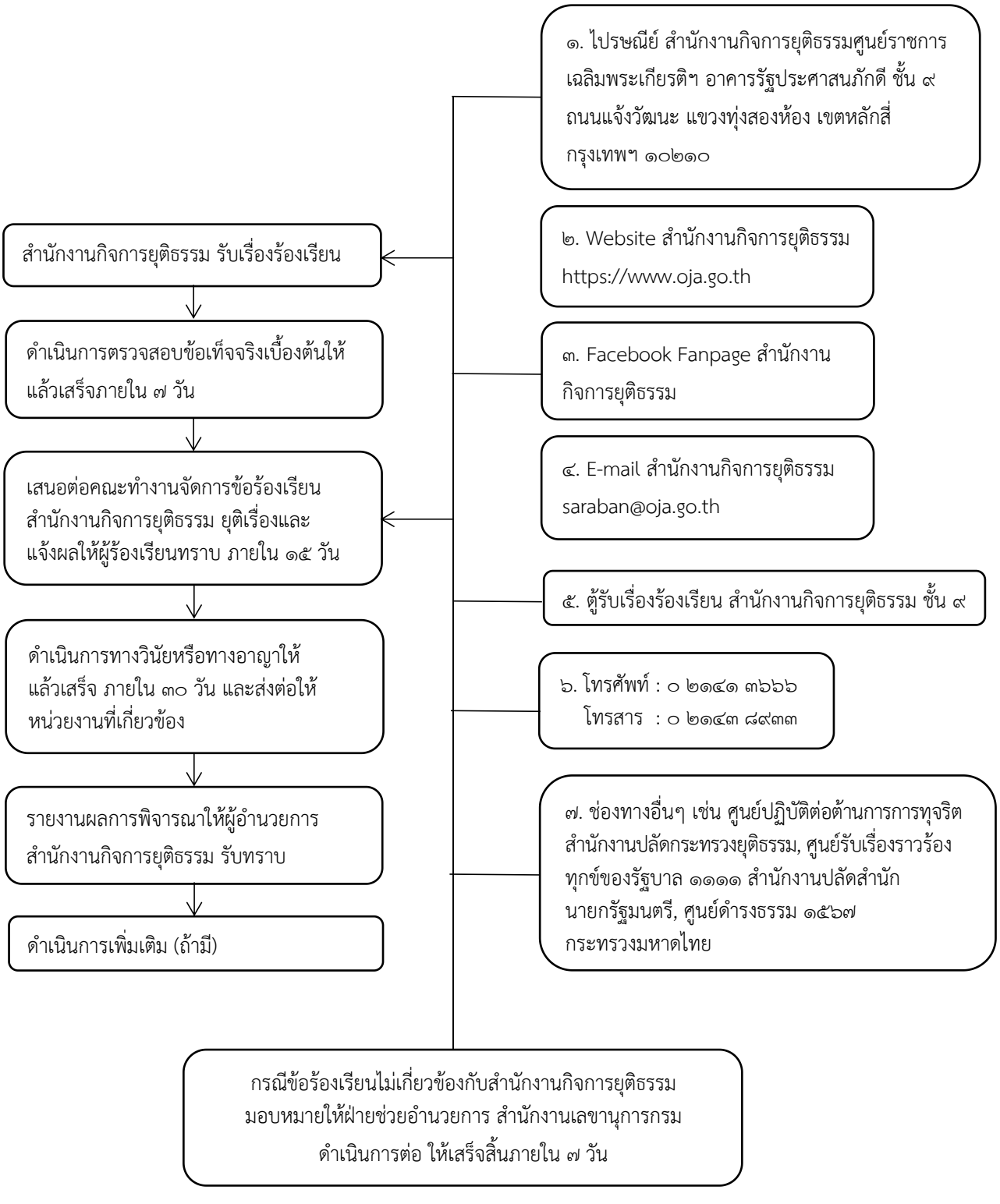
๕) ตู้รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานกิจการยุติธรรม ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดีชั้น ๙ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๖) โทรศัพท์ : ๐ ๒๑๔๑ ๓๖๖๖

๗) โทรสาร : ๐ ๒๑๔๓ ๘๙๓๓

๘) ช่องทางอื่นๆ ศูนย์ปฏิบัติต่อต้านการการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม, ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, ศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ กระทรวงมหาดไทย

๕. แผนผังการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๖. ผู้รับผิดชอบ...

๖.ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤมิชอบ

๑) อธิบดีหรือรองอธิบดี —> สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤมิชอบ

๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (สำนักเลขานุการกรม/กลุ่มงานส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และภารกิจพิเศษ) —> ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล ผลการดำเนินการที่ได้รับ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๓) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) —> ประสานงานและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับร้องเรียนการทุจริตและประพฤมิชอบ รายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการสำนักงานกิจการยุติธรรม

๗.การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤมิชอบ

สำนักงานกิจการยุติธรรม ได้มีการกำหนดให้กลุ่มงานส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และภารกิจพิเศษ สำนักงานเลขานุการกรม เป็นผู้จัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำสรุปข้อมูลทุกเรื่อง เพื่อนำมาประเมินการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงาน

๘. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤมิชอบ

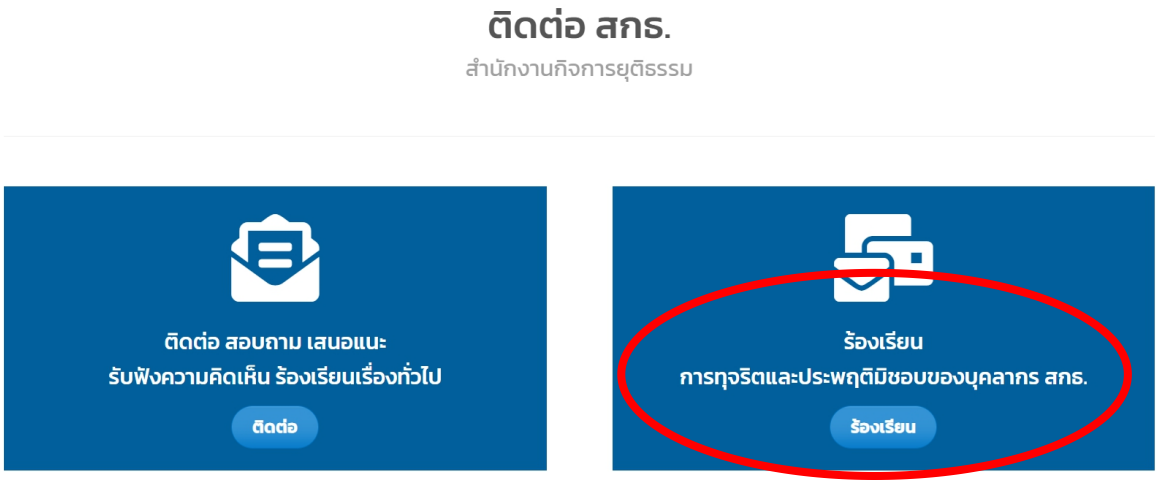
๘.๑ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ในส่วนนี้ จะอธิบายถึงวิธีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ http://www.oja.go.th และ E-mail : saraban@oja.go.th มีวิธีการเข้าใช้งานดังนี้

๑) การร้องเรียนการทุจริตและประพฤมิชอบผ่านเว็บไซต์ http://www.oja.go.th

ขั้นตอนที่ ๑ เข้าเว็บไซต์สำนักงานกิจการยุติธรรม http://www.oja.go.th ไปที่เมนูด้านบน เลือก “ติดต่อ สกธ.” ดังภาพ

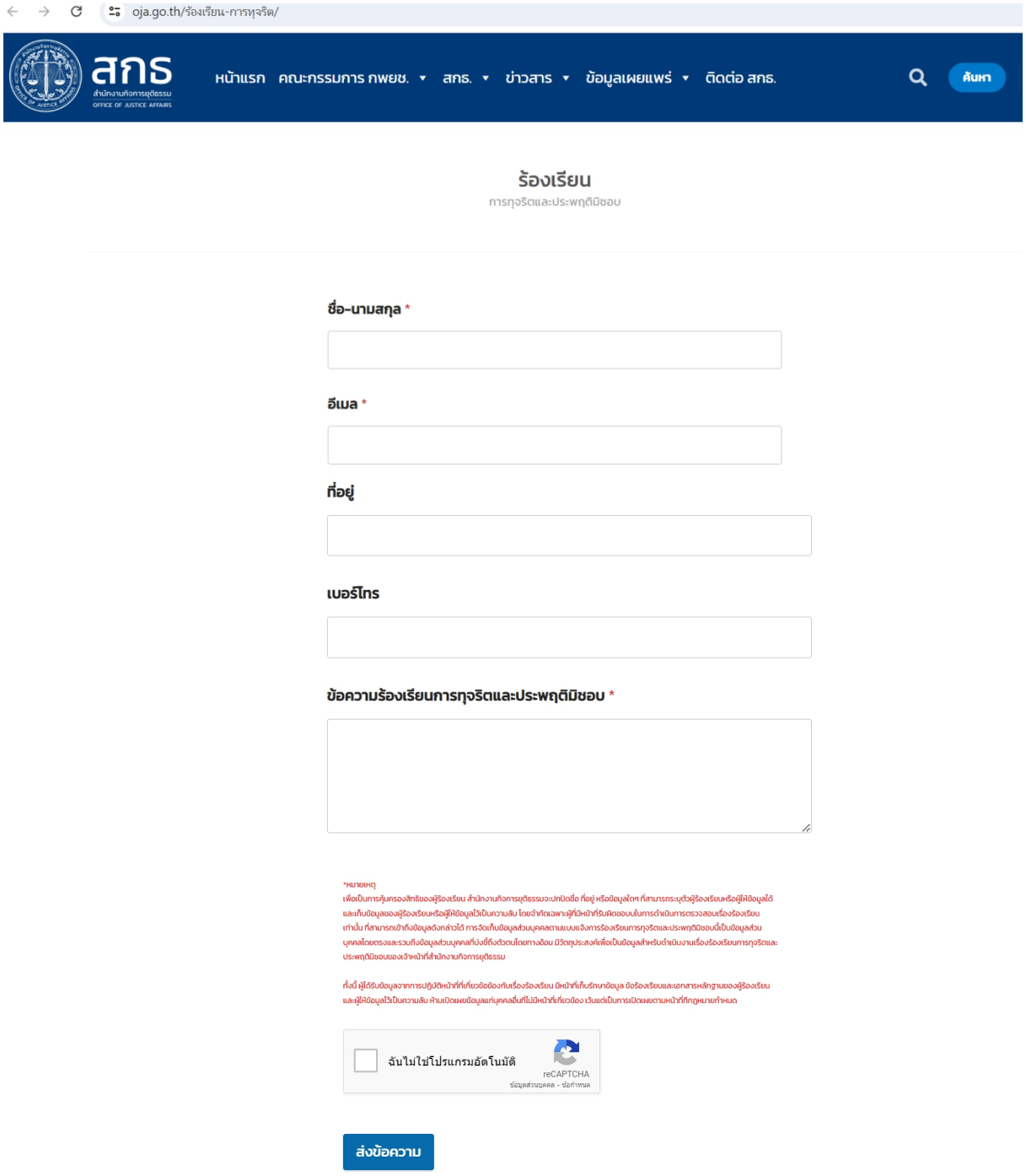
ขั้นตอน...

ขั้นตอนที่ ๒ เลือก ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอน...

ขั้นตอนที่ ๓ เลือก ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะปรากฏแบบฟอร์มการร้องเรียนเพื่อให้กรอกข้อมูลต่าง ๆ เมื่อกรอกข้อมูล เสร็จให้กดส่งข้อความ ข้อมูลร้องเรียนจะถูกส่งไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบตามที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้

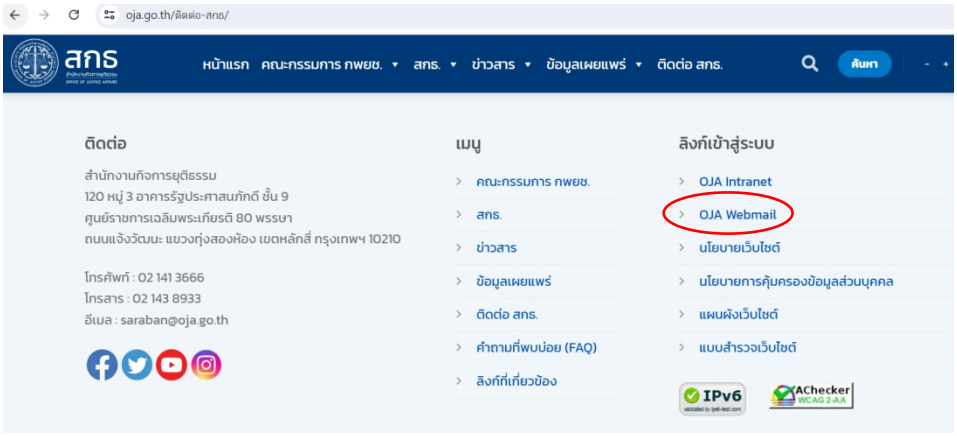


๒) การร้องเรียน...

๒) การร้องเรียนผ่าน E-mail รับเรื่องร้องเรียน saraban@oja.mail.go.th

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องผ่าน E-mail

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ log in เข้าระบบ



ขั้นตอนที่ ๓ เจ้าที่ผู้รับผิดชอบกดรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามขั้นตอน

๘.๒ แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤมิชอบ

๑) แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน (ด้วยตนเอง, เป็นหนังสือ)

๒) แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

๓) แบบรายงานสรุปข้อร้อวเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบรายเดือน

แบบฟอร์ม...

แบบฟอร์ม สกธ. ๐๑

แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤมิชอบ (ด้วยตนเอง, เป็นหนังสือ)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการยุติธรรม

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)

หน่วยงาน .....อาชีพ .....ตำแหน่ง .....

สถานที่ติดต่อ เลขที่ ..... อาคาร/หมู่บ้าน ..... ซอย ..... ถนน .....

แขวง/ตำบล ..... เขต/อำเภอ ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์ ..... หมายเลขโทรศัพท์มือถือ .....

โทรสาร ..... อีเมล .....

ประเภทเรื่องร้องเรียน

☐เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ☐เรื่องร้องเรียนการให้บริการ

☐เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ☐ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

ข้อเท็จจริง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นความจริง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

แบบฟอร์ม สกธ. ๐๒

แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤมิชอบ (ทางโทรศัพท์)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการยุติธรรม

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)

หน่วยงาน .....อาชีพ .....ตำแหน่ง .....

สถานที่ติดต่อ เลขที่ ..... อาคาร/หมู่บ้าน ..... ซอย ..... ถนน .....

แขวง/ตำบล ..... เขต/อำเภอ ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์ ..... หมายเลขโทรศัพท์มือถือ .....

โทรสาร ..... อีเมล .....

ประเภทเรื่องร้องเรียน

☐เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ☐เรื่องร้องเรียนการให้บริการ

☐เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ☐ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

ข้อเท็จจริง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นความจริง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

เวลา ..... น.

แบบรายงานสรุปข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รายเดือน

หน่วยงาน	ผลรายงานรอบเดือน.....			
	เรื่องใหม่		การรายงานความคืบหน้า	
กระทรวงยุติธรรม	สถานะ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	สถานะ	จำนวนเรื่องร้องเรียน
- สำนักงานกิจการยุติธรรม				