



สำนักงาน ก.พ.
Office of the Civil Service Commission

แนวทาง
การจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงาน ก.พ.

จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ก.พ.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ. โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของสำนักงาน ก.พ. เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ. ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ. สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ก.พ. เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป , องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน , ผู้รับบริการ , ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับสำนักงาน ก.พ. ผ่านช่องทางต่างๆ

๒. ประเภทข้อร้องเรียน

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 ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้สำนักงาน ก.พ. แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ๓.๑ กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ อาคารสำนักงาน ก.พ. ชั้น ๑
- ๓.๒ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงาน ก.พ.
- ๓.๓ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน
- ๓.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : acoc.ocsc@gmail.com
- ๓.๕ จดหมายถึงเลขาธิการ ก.พ. หรือ หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
- ๓.๖ Facebook สำนักงาน ก.พ.
- ๓.๗ Contact Us สำนักงาน ก.พ.
- ๓.๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ของรัฐบาล

๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- ๔.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้
- ๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
- ๔.๓ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะไปยังสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว
- ๔.๔ เมื่อสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ
- ๔.๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตประสานงานกับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

- ๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่งสำนักงาน ก.พ. จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด
- ๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

แบบแจ้งข้อร้องเรียน สำนักงาน ก.พ.

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงาน ก.พ.

ข้าพเจ้าชื่อ..... นามสกุล.....
 อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....
 อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....
 ขอร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว..... ตำแหน่ง.....
 สำนัก/กลุ่ม/งาน..... ได้กระทำการเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการ.....
 โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

- (1)..... จำนวน..... แผ่น
 (2)..... จำนวน..... แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อสำนักงาน ก.พ. เป็นความจริงทุกประการ และขอ
 รับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่
 ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน
 (.....)

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต จดหมาย อื่นๆ ได้แก่.....

บันทึกเพิ่มเติม.....

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
 (.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของสำนักงาน ก.พ.

เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ สรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของสำนักงาน ก.พ.

