

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
และการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

## คำนำ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ให้ความสำคัญและมีนโยบายสนับสนุนการป้องกันและต่อต้านการทุจริต คอรัปชัน (Anti - Corruption Policy) ในทุกรูปแบบ ตามแนวทางยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ที่ให้ความสำคัญกับการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบผ่านการมีส่วนร่วม การเฝ้าระวังจากประชาชนและสังคม ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.) มีบทบาทภารกิจในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และส่งต่อไปยังสำนัก / กอง และกลุ่มงานเทียบเท่า ที่เกี่ยวข้องเพื่อคุ้มครองจริยธรรม ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน รวมถึงการประสานงาน เรงรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าว จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชน และภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต และเป็นแนวทางปฏิบัติงาน (Work Instruction) ให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้ให้บริการ และประชาชนทั่วไปให้ทราบถึงช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูล ตลอดจนขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต  
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

## ๑. คำจำกัดความ

**ร้องเรียน** หมายถึง การเสนอเรื่องราวเพื่อขอความช่วยเหลือ ต่อหน่วยงานเพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง

**ร้องทุกข์** หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอความช่วยเหลือ

โดยศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, ๒๕๕๔) แบ่งการพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

๑. เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๒. เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายเดือดร้อน รวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

**ร้องเรียนทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงาน สำนักงาน / กอง และกลุ่มเทียบเท่าของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และประชาชนทั่วไป

## ๒. การจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ประชาชน และภาคีเครือข่าย ทราบถึงช่องทาง วิธีการ ขั้นตอนในการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีขั้นตอน / กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการจัดการได้ตามกำหนดไว้เป็นมาตรฐานเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## ๓. ขอบกฎหมาย

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการตามกฎหมาย ดังนี้

๓.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และ มาตรา ๔๑ (๓) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

๓.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

๓.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ส่วนที่ ๒ การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์ ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

#### ๔. ช่องทางการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

##### ๔.๑ เข้ามารับบริการด้วยตนเอง (Walk in)

ที่ตั้งหน่วยงาน : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.) อาคารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ชั้น ๖) เลขที่ ๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๑๐๐

##### ๔.๒ หนังสือ / จดหมายทางไปรษณีย์

ที่อยู่จัดส่ง : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.) อาคารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ชั้น ๖) เลขที่ ๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๑๐๐

##### ๔.๓ ทางโทรศัพท์

หมายเลข ๐ ๒๖๕๙ ๖๐๒๖ - ๗

โดยเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกคำร้องเรียนไว้เป็นข้อมูลพยานหลักฐาน

##### ๔.๔ ทางเว็บไซต์กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

- แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ที่อยู่เว็บไซต์ <https://dsdw.go.th/Webboard>

- แจ้งร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่อยู่เว็บไซต์ <https://dsdw.go.th/ita/qa/add>

##### ๔.๕ ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ที่อยู่เว็บไซต์ <https://mc.m-society.go.th/complaint>

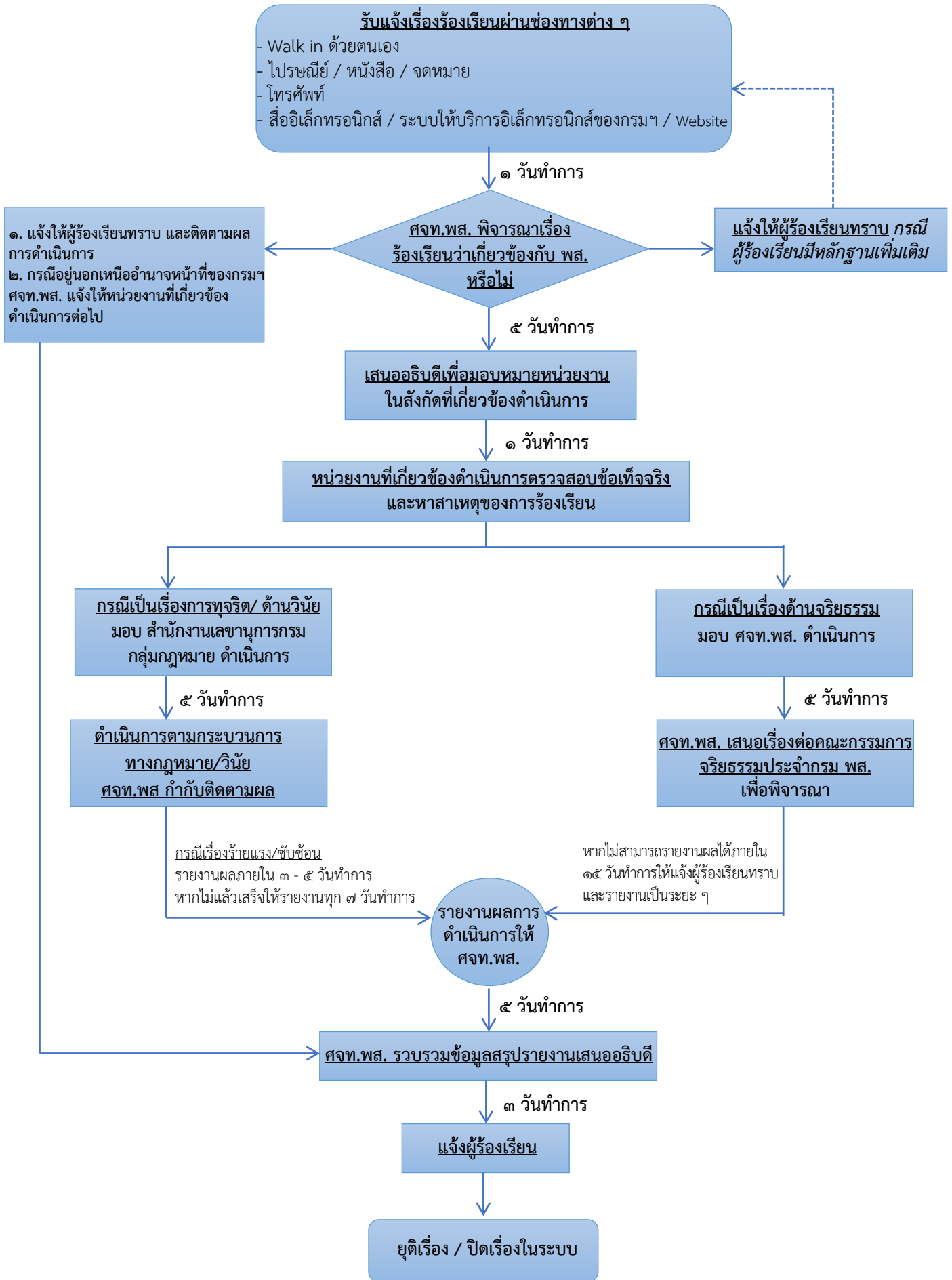
##### ๔.๖ ผ่านระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงานอื่น ได้แก่ สำนักงานองคมนตรี

สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ฯลฯ

##### ๔.๗ ผ่านช่องทางอื่น ๆ ที่ไม่เป็นทางการ เช่น เพจ Facebook : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม

และต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (<https://www.facebook.com/epac.dsdw>)

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ  
 ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.)





๗. วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน / หน่วยงาน

๒. ใช้ถ้อยคำ หรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีข้อมูล ดังนี้

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล / หน่วยงานที่สังกัด)

(๓) เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเข้าลักษณะทุจริต หรือประพฤติมิชอบ ผ่าฝืน

หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

(๔) รายละเอียดการร้องเรียน ร้องทุกข์

(๕) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางให้เบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนิน สืบสวน สอบสวนได้

(๖) ระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจน เช่น เอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล คลิป VDO และภาพถ่าย (ถ้ามี)

(๗) ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ เพื่อให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ นำไปพัฒนาปรับปรุง

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๘. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ประกอบด้วย

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓. เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.) จะไม่เปิดเผยข้อมูลรายละเอียดของผู้กล่าวหา ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ซึ่งเป็นพยาน หรือกระทำการใดอันจะทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว โดยข้อมูลรายละเอียดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับที่สุด