



ประกาศสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพและความโปร่งใสเป็นกลยุทธ์สำคัญในการป้องกันการทุจริตเชิงรุก ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ ให้นำหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นการยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงออกประกาศกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน กรณีมีข้อร้องเรียนว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า เรื่องแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายถึง สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

“ผู้อำนวยการสำนักงาน” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมาบริการในสังกัดสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควมคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จาก ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐกระทำผิดวินัย อันเนื่องมาจาก
กระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัตินอกเหนือ
อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำ เรื่อง
ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อม
กับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียน
ไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่
การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อ
กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย
จากการกระทำของเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหาย
แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๔.๓ ข้อร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือหรือหลักฐานที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องมีรายละเอียด
ดังนี้

(๑) ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ e-mail (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน ซึ่ง
สามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) ข้อกล่าวหาพร้อมข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์เกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือ
แจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อการดำเนินการตรวจสอบสืบสวน สอบสวน

(๔) คำขอของผู้ร้องเรียน ประกอบด้วยลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ระบุวัน เดือน ปี
และระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี) ตามแบบคำขอร้องเรียนแนบท้าย

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน พร้อมลงวันที่ เดือน ปีที่ยื่นข้อร้องเรียน

๔.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุ
หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔.๕ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

- (๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

- (๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการครบถ้วนตามข้อ ๔.๓
- (๔) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อม ชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน
- (๕) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- (๖) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๔.๖ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- (๑) ส่งจดหมาย หรือเอกสารร้องเรียน หรือยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขาธิการกรม หรือกลุ่มคุ้มครองจริยธรรม เลขที่ ๕๖๓ ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ โดยผู้ร้องเรียนสามารถขอรับแบบคำขอร้องเรียนได้ที่สำนักงานเลขาธิการกรม หรือดาวน์โหลดแบบคำขอร้องเรียนที่เว็บไซต์ www.tpsocmoc.go.th
- (๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน : www.tpsocmoc.go.th หรือ e-mail: tpsocmoc_webmaster.moc.go.th หรือ Facebook : Tpsocmoc หรือ Line@ โดยการเพิ่มเพื่อนใน Line : @tpsocmoctradeinsights
- (๓) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน
- (๔) สายด่วนรัฐบาล (GCC หรือ ๑๑๑๑)
- (๕) ยื่นโดยตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ผู้อำนวยการกอง/ศูนย์ รองผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ผู้อำนวยการกอง/ศูนย์
- (๖) สื่ออื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

ข้อ ๕ กระบวนการพิจารณาจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขาธิการกรม เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการสำนักงาน เพื่อมอบหมายหรือสั่งการให้หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือหากเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม หรือข้อบังคับจรรยาของสำนักงาน ให้มอบหมายหัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของสำนักงาน ทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องที่ร้องเรียนโดยตรง ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเสนอพิจารณาแนวทางแก้ปัญหา และตอบแจ้งรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนภายในสิบห้าวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ สำนักงานจะพิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๕.๓ หน่วยงานของสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม ตามข้อ ๕.๒ หากเห็นสมควรจะให้มีคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงานแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการสำนักงาน ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักงาน และยุติเรื่อง ทั้งนี้ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการสำนักงาน ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็น คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง อาจเสนอขอขยายระยะเวลาการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักงาน โดยขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครึ่งละไม่เกินสิบห้าวัน ทั้งนี้ หากเป็นการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการฝ่าฝืนจริยธรรม และข้อบังคับว่าจรรยาข้าราชการให้เสนอคณะกรรมการจริยธรรมประจำ สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้าเพื่อพิจารณาเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักงาน

๕.๖ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขาธิการกรม แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๕.๗ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ให้ดำเนินการดังนี้

๕.๗.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๕.๗.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ข้อ ๖ ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผู้อำนวยการสำนักงานจะสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าต้องให้ได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

ข้อ ๗ การดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ไม่ได้กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้

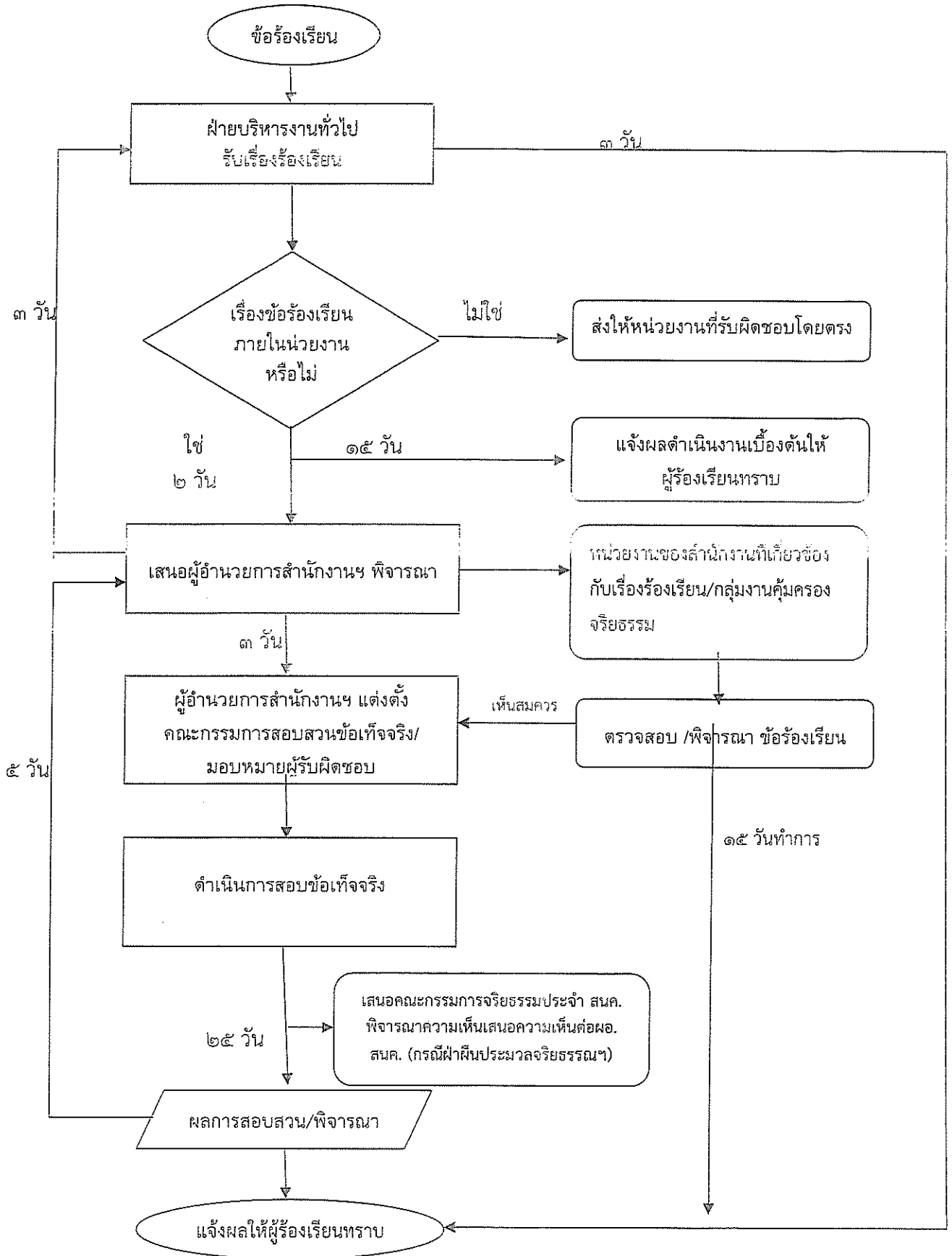
ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นางสาวพิมพ์ชนก วอนขอพร)

ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

แนบท้ายประกาศสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๒
กระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียนของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า



* คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการสำนักงาน ภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง/มอบหมาย ทั้งนี้หากจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน