



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ

โดย ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อไป

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ

สารบัญ

หน้า

คำนำ

๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. หลักเกณฑ์ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๕.๑ วิธีการร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล	๒
๕.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๕.๓ กระบวนการงาน (Work Flow)	๔
๕.๔ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๔
๕.๕ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๕
๕.๖ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	๖
๖. การติดตามและประเมินผล	๘

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพ ทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนา ให้เกิดการทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติทราบ ถึงกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตรวจสอบ และจำแนกเรื่อง ซึ่งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ทำหน้าที่หลักในการประสาน และติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการ โดยจะดำเนินการติดตาม เรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะ และจัดทำรายงานผล

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ในกรณีทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการ เช่น การให้หรือ การรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายในสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติสามารถดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานทรัพยากรน้ำ แห่งชาติ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ เลขาธิการสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติเป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๒ รองเลขาธิการสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบก่อนเสนอต่อเลขาธิการสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ

๔.๓ ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในเบื้องต้น

๔.๔ เจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๕ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการรายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานของข้อร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ

๕. หลักเกณฑ์ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ วิธีการร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล

(๑) ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญโดยใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ดังนี้

- ชื่อ - สกุล เลขประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และอีเมลของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน

- รายละเอียดข้อมูลของผู้ถูกร้อง เช่น ชื่อ - สกุล

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนที่มีความชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงาน

(๓) ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนอยู่จริงและไม่ได้กล่าวหาบุคคลอื่น หรือหน่วยงานให้เกิดความเสียหายโดยปราศจากหลักฐานและพยาน

(๔) เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ

(๕) เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนประสงค์ขอให้สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติดำเนินการช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติโดยตรง

(๖) ข้อร้องเรียน...

(๖) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ (๑) นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

(๗) ลักษณะที่ไม่ถือว่าเป็นข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ (๑) จึงรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ป.ป.ง.) ได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามลำดับชั้น พิจารณาว่าจะรับเรื่องดังกล่าวไว้หรือไม่ โดยให้พิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๕.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เมื่อผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางร้องเรียนต่าง ๆ ของสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติทันทีที่มีเรื่องร้องเรียนเข้ามา

(๒) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน ภายในสังกัดสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติที่ถูกร้องเรียน ภายใน ๑ วัน

(๓) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อพิจารณาดำเนินการหาข้อเท็จจริง ภายใน ๑ วัน

(๔) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตติดตามเรื่องร้องเรียนทุก ๗ วันจนได้ข้อยุติ


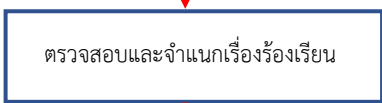

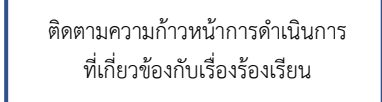
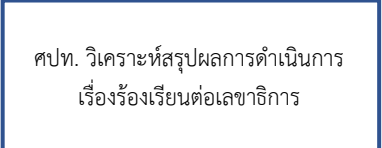
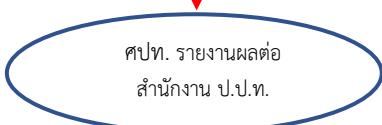
(๕) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ

- กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

- กรณีข้อมูลครบถ้วนศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป

(๖) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตดำเนินการรายงานผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ท. <http://www.pacc.go.th/acoc> เพื่อสำนักงาน ป.ป.ท. จะดำเนินการสรุปในภาพรวมของประเทศและรายงาน ให้คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติและรายงานคณะรัฐมนตรีทราบต่อไป

**๕.๓ กระบวนการทำงาน (Work Flow) : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ**

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางร้องเรียนต่าง ๆ ของสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ		ทันที	ศปท.
ศปท. ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน		๑ วัน	ศปท.
ศปท. ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการหาข้อเท็จจริง		๑ วัน	ศปท.
ศปท. ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน		๗ วัน	ศปท.
ศปท. ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และผลความคืบหน้าในภาพรวมของสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ - กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณีข้อมูลครบถ้วน ศปท. ดำเนินการเสนอเรื่องต่อเลขาธิการเพื่อพิจารณา		๓ วัน	ศปท.
ศปท. รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อสำนักงาน ป.ป.ท.		๑ วัน	ศปท.

๕.๔ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยกำหนดให้ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนเพื่อไม่ให้เกิดความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น)

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

กรณีผู้ร้องเรียน...

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานจะต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานของผู้ถูกร้องเรียนทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๕.๕ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ดังนี้

(๑) **ติดต่อด้วยตนเอง** ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ เลขที่ ๘๙/๑๖๘ - ๑๗๐ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ

(๒) **ทางโทรศัพท์** หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๕ ๑๘๖๙

(๓) **ผู้รับเรื่องร้องเรียน** ชั้น ๑ บริเวณหน้าประตูทางเข้าอาคารสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ

(๔) **ทางเว็บไซต์**

๑ เว็บไซต์สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ <http://www.onwr.go.th/> คลิกที่หัวข้อ “ข้อร้องเรียน” เลือกที่ช่อง “เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

๑ เว็บไซต์ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต <http://acoc.onwr.go.th/> คลิกที่หัวข้อ “ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ” เลือกที่ช่อง “เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

๕.๖ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐**

มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ

(๑) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ

(๒) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ

(๓) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

(๔) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

มาตรา ๖๓ รัฐต้องส่งเสริม สนับสนุน และให้ความรู้แก่ประชาชนถึงอันตรายที่เกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน และจัดให้มีมาตรการและกลไกที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าวอย่างเข้มงวด รวมทั้งกลไกในการส่งเสริมให้ประชาชนรวมตัวกันเพื่อมีส่วนร่วมในการรณรงค์ให้ความรู้ ต่อต้าน หรือชี้เบาะแส โดยได้รับความคุ้มครองจากรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๗๘ รัฐพึงส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงตลอดทั้งการตัดสินใจทางการเมือง และการอื่นใดบรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน

(๒) พระราชบัญญัติ...

(๒) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

มาตรา ๑๔ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์จะเปิดเผยมิได้

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

มาตรา ๒๕ ภายใต้อำนาจมาตรา ๑๔ และมาตรา ๑๕ บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะรู้ถึงข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน และเมื่อบุคคลนั้นมีคำขอเป็นหนังสือ หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้นจะต้องให้บุคคลนั้นหรือผู้กระทำการแทนบุคคลนั้นได้ตรวจสอบหรือได้รับสำเนาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น และให้นำมาตรา ๙ วรรคสอง และวรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๓) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

หมวด ๑๐ การร้องทุกข์

มาตรา ๑๒๒ ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดมีความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา และเป็นกรณีที่ไม่อาจอุทธรณ์ตามหมวด ๙ การอุทธรณ์ ได้ ผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในหมวดนี้

มาตรา ๑๒๓ การร้องทุกข์ที่เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป ตามลำดับ

มาตรา ๑๒๔ ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้ ก.พ.ค. มีอำนาจไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก่หรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมตามระเบียบที่ ก.พ.ค. กำหนด

มาตรา ๑๒๕ เมื่อมีกรณีดังต่อไปนี้ กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์อาจถูกคัดค้านได้

(๑) เป็นผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุให้เกิดความคับข้องใจ หรือเป็นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว

(๒) มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) มีสาเหตุโกรธเคืองกับผู้ร้องทุกข์

(๔) มีความเกี่ยวพันทางเครือญาติหรือทางสมรสกับบุคคลตาม (๑) (๒) หรือ (๓) อันอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องทุกข์

(๔) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

มาตรา ๔๒ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความ สะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการ อื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้า ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

(๕) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

(๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

ข้อ ๘ ในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หน่วยงานของรัฐต้องมุ่งให้ประชาชน มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับโครงการของรัฐ และรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการนั้น รวมตลอดทั้งความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ประชาชนด้วย

ข้อ ๙ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามข้อ ๘ อาจใช้วิธีการอย่างหนึ่งหรือ หลายอย่าง ดังต่อไปนี้

(๑) การสำรวจความคิดเห็น (ข) การเปิดให้แสดงความคิดเห็นทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือทางอื่นใด (ค) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมารับ ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบโครงการ

ข้อ ๑๒ เมื่อดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้ว ให้หน่วยงานของรัฐ จัดทำสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และประกาศให้ประชาชนทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ เสร็จสิ้นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

(๗) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๖. การติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือผลช้อยุติ และมีการเก็บรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ

อาคารจันทามาศ ชั้น ๗ เลขที่ ๘๙/๑๖๘-๑๗๐ ถนนวิภาวดีรังสิต

แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

เว็บไซต์ : <http://www.onwr.go.th/>

อีเมล : anti_corruption@onwr.go.th

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๔ ๑๘๐๐ ต่อ ๑๓๓๔ โทรสาร ๐ ๒๕๒๑ ๙๑๔๐