



คู่มือ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย
(องค์การมหาชน)

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน) จัดทำขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานของสถาบัน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตลอดจนเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตฉบับนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) สถาบันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเมื่อบุคลากรได้ศึกษาและนำคู่มือนี้ไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นผลประโยชน์สาธารณะอยู่เหนือสิ่งอื่นใด ไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่ก่อให้เกิดการทุจริต จะสามารถดำเนินการปฏิบัติภารกิจให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส และเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง

สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย
(องค์การมหาชน)

สารบัญ

หน้า

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์.....	4
นโยบาย.....	4
มาตรการ.....	5
ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน.....	7
ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	8
แผนผังโครงสร้างแสดงขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	
การร้องเรียนด้วยตนเอง.....	9
การร้องเรียนทางไปรษณีย์.....	10
การร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร.....	11
การร้องเรียนทางเว็บไซต์.....	12
การร้องเรียนทาง E-mail.....	13

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดช่องทางที่ปลอดภัยและเป็นความลับสำหรับบุคลากรและบุคคลภายนอก ในการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต
2. เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริตจากการถูกข่มขู่ คุกคาม หรือการกระทำในลักษณะที่เป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงผู้ถูกร้องเรียนกรณียังไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าการทุจริตจริง
3. เพื่อให้มีระบบและแนวทางดำเนินการสำหรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดและการทุจริต
4. เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินการทางวินัย ทางปกครอง และทางกฎหมายกับบุคลากรที่ทุจริต
5. เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำผิดและการทุจริต

นโยบาย

1. สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย เปิดโอกาสให้ผู้บริหาร บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคลากรภายนอก สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิด/ทุจริต ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเป็นความลับ
2. สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย คำนึงถึงความลับและความปลอดภัย ตลอดจนการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมของผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด/ทุจริต ตลอดจนผู้ให้ความร่วมมือในกระบวนการตรวจสอบ และผู้เกี่ยวข้อง
3. สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย ให้ความสำคัญกับกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการกระทำผิด/ทุจริตที่มีความเป็นธรรม เป็นกลาง มีประสิทธิภาพ และเป็นความลับ ตลอดจนมีการรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหาร และผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสเป็นระยะ
4. สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย กำหนดให้มีการดำเนินการทางวินัย ทางปกครอง และทางกฎหมายกับบุคลากรที่กระทำผิด/ทุจริต ทั้งในฐานะตัวการหรือผู้สนับสนุน

มาตรการ

1. กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ให้ครอบคลุมถึงการประพาดิตนเป็นแบบอย่างที่ดี รวมถึงการสอดส่องดูแล และส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จริยธรรมและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรให้ครอบคลุมถึงการไม่เพิกเฉยต่อการทุจริต การรายงานการกระทำผิดและการทุจริตต่อผู้บังคับบัญชา หรือรายงานผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ หากพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่ามีกรกระทำผิดหรือการทุจริตเกิดขึ้น ตลอดจนให้ความร่วมมือ/ช่วยเหลือในกระบวนการสอบสวน/สอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการทุจริต/กระทำผิด
3. กำหนดให้จัดทำช่องทางที่หลากหลายและเข้าถึงง่ายในการรับเรื่องร้องเรียนเบาะแสการกระทำผิด/ทุจริต โดยให้ถือว่าเรื่องร้องเรียน/เบาะแสที่ได้รับเป็นความลับสูงสุด
4. กำหนดให้มีการพิจารณาลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินคดีตามกฎหมายต่อบุคลากรที่มีผลการสอบสวน/ผลการพิจารณาว่ามีการกระทำอันเป็นการทุจริต รวมถึงการดำเนินการกรณีบุคลากรอยู่ระหว่างได้รับการสอบสวน ตามที่ระเบียบ/ข้อบังคับ/กฎหมายกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด
5. กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องที่เกิดความเสียหายต่อผู้หนึ่งผู้ใด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เสนอวิธีการบรรเทาความเสียหายที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้เสียหายเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณา
6. กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องสำคัญ หรือเป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของสถาบัน หรือขัดแย้งกับนโยบายของสถาบัน หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการบริหารสถาบันเพื่อพิจารณา ตลอดจนชี้แจงผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน/สาธารณชนทราบ
7. กำหนดให้มีการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต ผู้ให้ความร่วมมือในกระบวนการตรวจสอบและผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 7.1. ผู้ทำหน้าที่ในกระบวนการตรวจสอบ/ขั้นตอนสอบข้อเท็จจริง/ขั้นตอนการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิด/ทุจริต ต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้กระทำการทุจริต
 - 7.2. ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ โดยจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/เบาะแสนั้น ๆ เท่านั้น
 - 7.3. การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด/ทุจริต ให้เปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล และความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูล แหล่งข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

- 7.4. ผู้ได้รับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด/ทุจริต และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล รายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเอกสารหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด
- 7.5. กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าตนเองอาจไม่ได้รับความปลอดภัย ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเกี่ยวเนื่องจากการให้ข้อมูลดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลสามารถร้องขอให้สถาบันกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมได้
8. หากพบว่าบุคลากรแจ้งเรื่องร้องเรียน/เบาะแส หรือข้อมูลที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ หรือจงใจให้เกิดความเสียหาย ให้ดำเนินการทางวินัยกับบุคลากรดังกล่าว
9. กำหนดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การประมวลวิเคราะห์ การรายงานผลเรื่องร้องเรียนการกระทำผิด/ทุจริตที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อบูรณาการให้การบริหารจัดการและติดตามผลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน
2	ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน
3	ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน
4	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน
5	ร้องเรียนผ่าน E-mail	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน

2. สำนักยุทธศาสตร์และแผนลงทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน
 - 2.1 บันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
 - 2.2 แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 1 วันทำการ
3. เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสถาบันฯ ทราบ และส่งให้ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณา
4. สำนักยุทธศาสตร์และแผน/คณะทำงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
5. หากการพิจารณาไม่แล้วเสร็จ ให้ขออนุมัติขยายระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้ 1 ครั้ง แต่ไม่เกิน 15 วัน
6. เมื่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้น รายงานผลให้ผู้ผู้อำนวยการสถาบันฯ ทราบ และรายงานผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน หรือ 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

TRANSPARENCY

ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนหรือแนะนำการบริการสำหรับบุคคลภายนอกและเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร

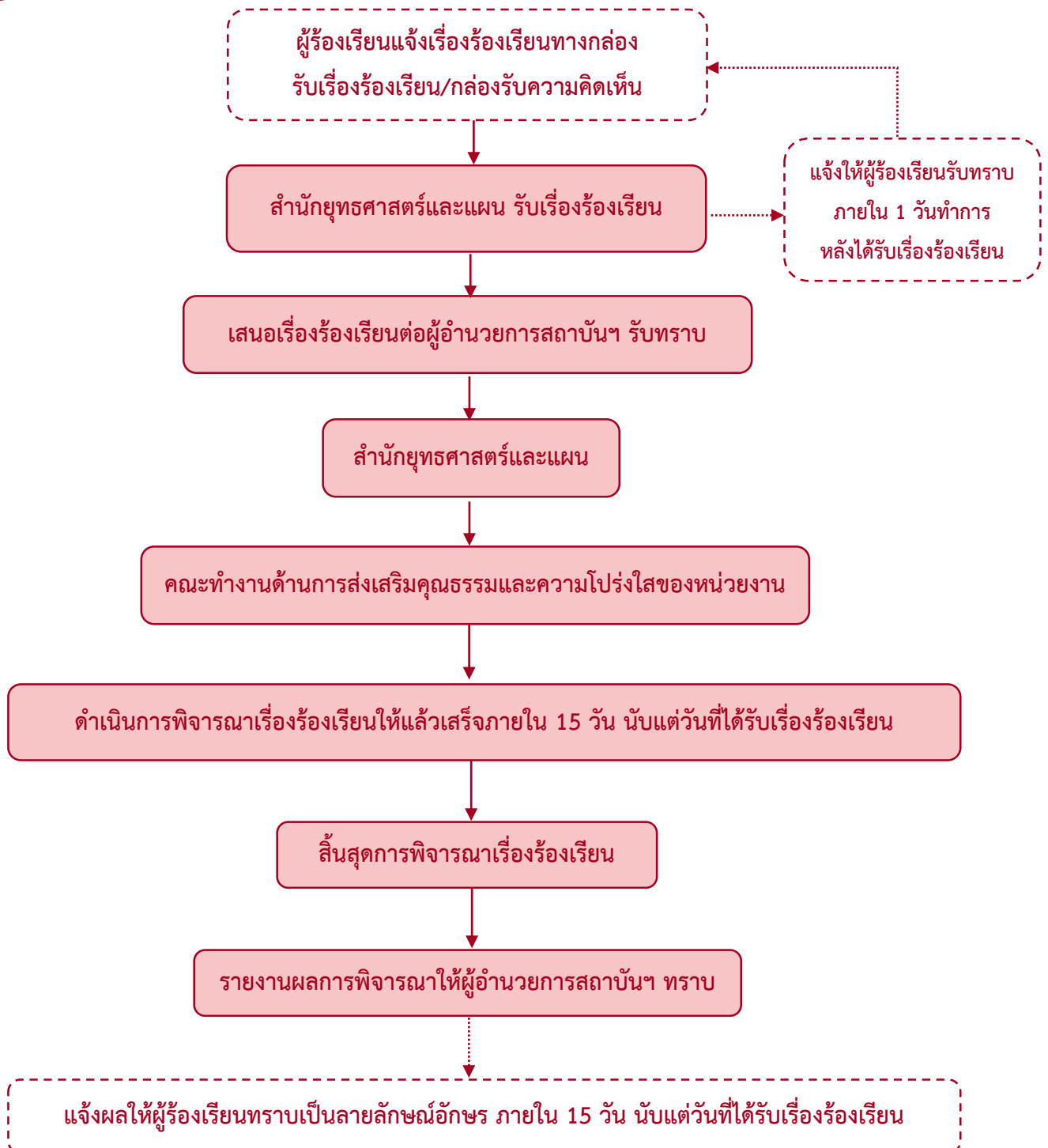


แผนผังโครงสร้างแสดงขั้นตอน

และแนวทางปฏิบัติต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



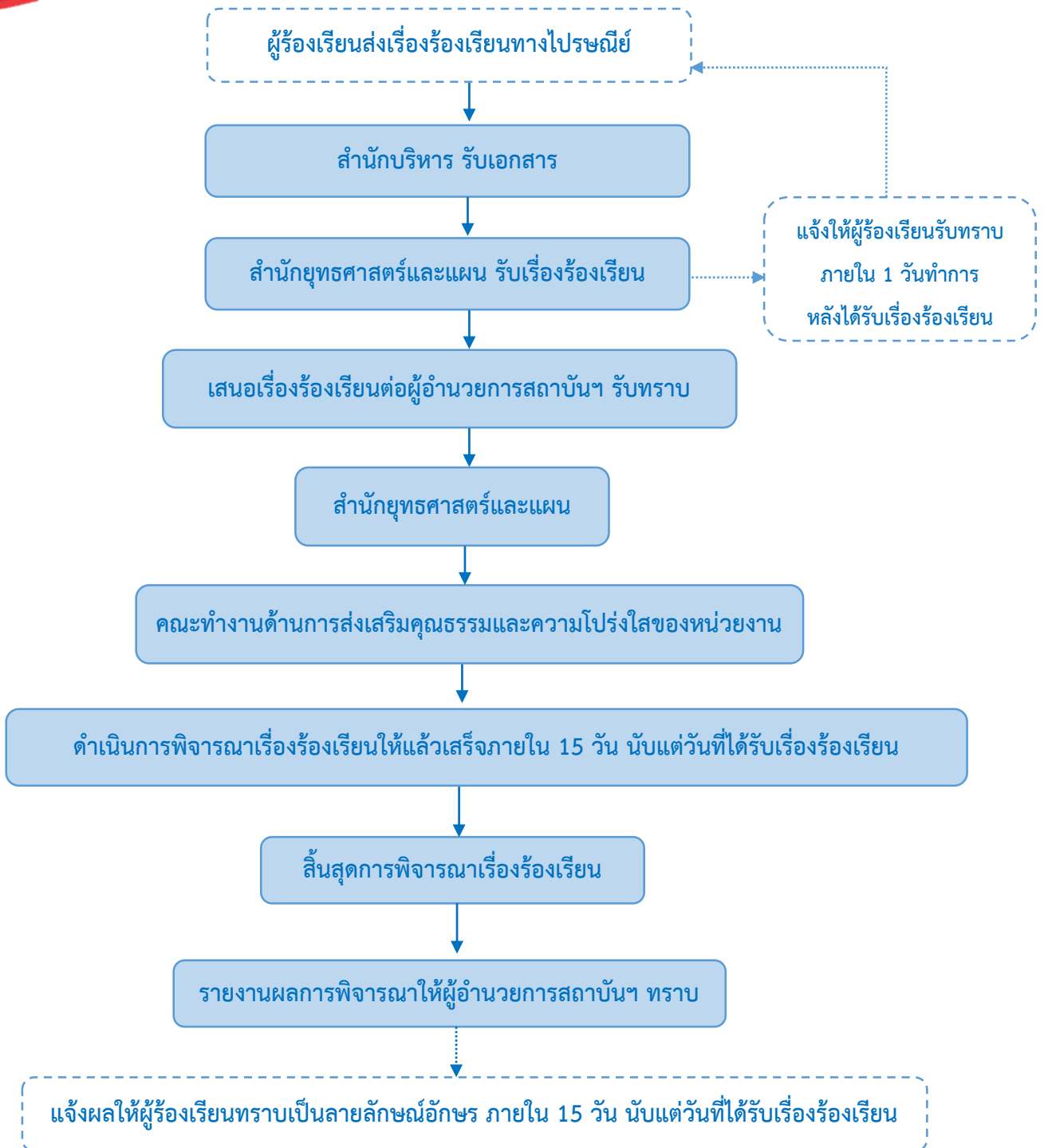
1. การร้องเรียนด้วยตนเอง



การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องปกปิดและ ห้ามเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ



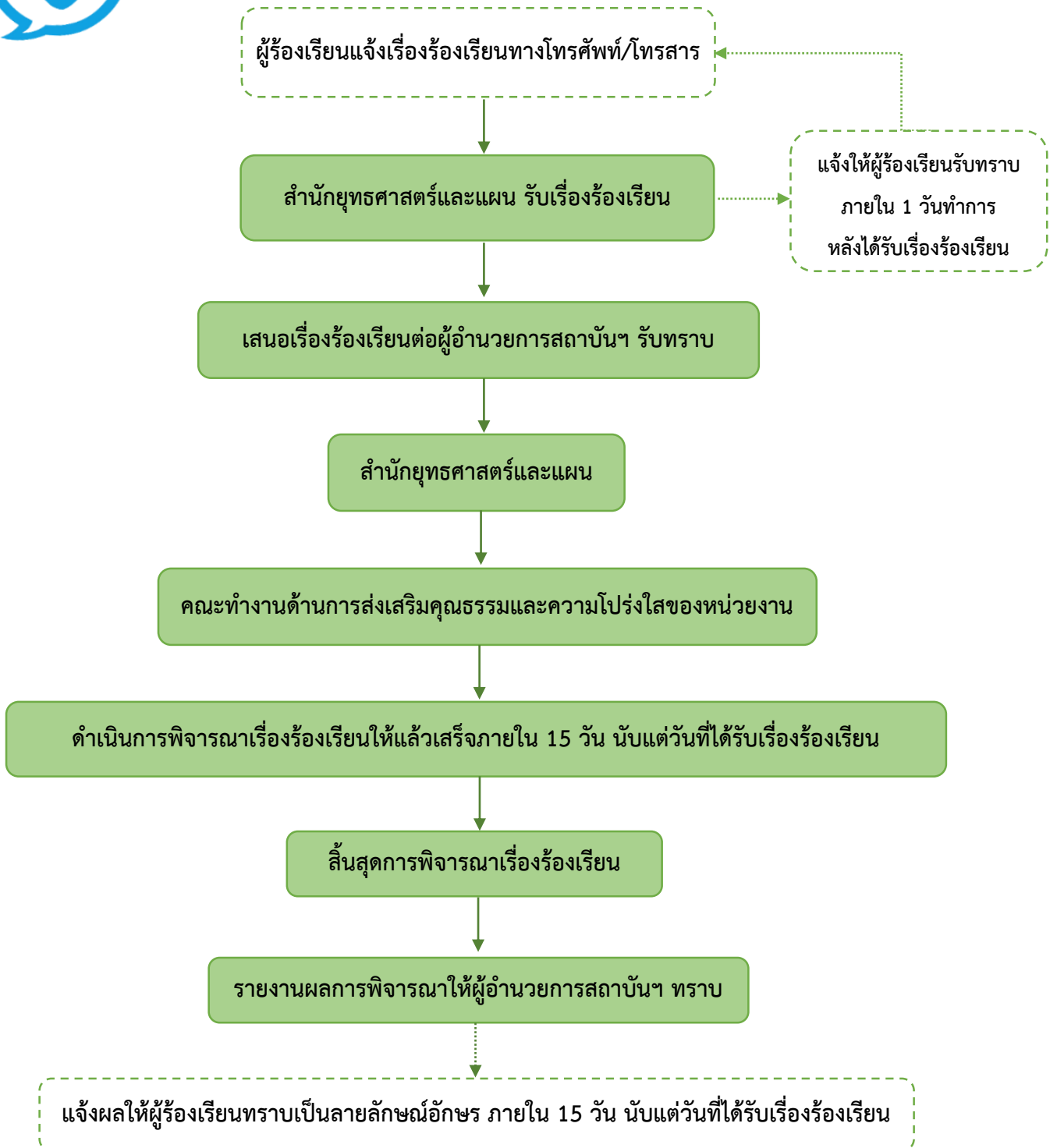
2. การร้องเรียนทางไปรษณีย์



การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องปกปิดและห้ามเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ



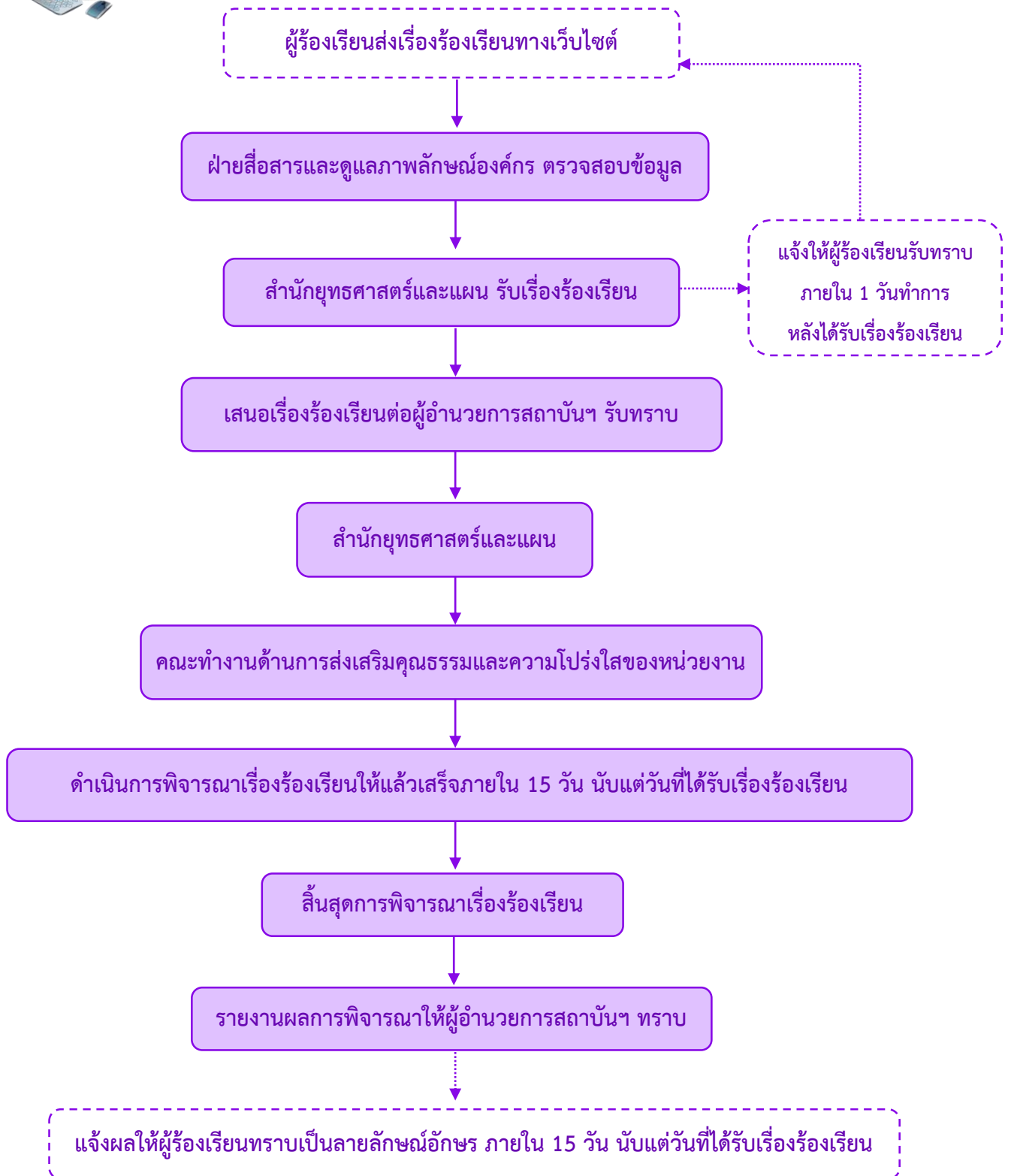
3. การร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร



การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องปกปิดและห้ามเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ



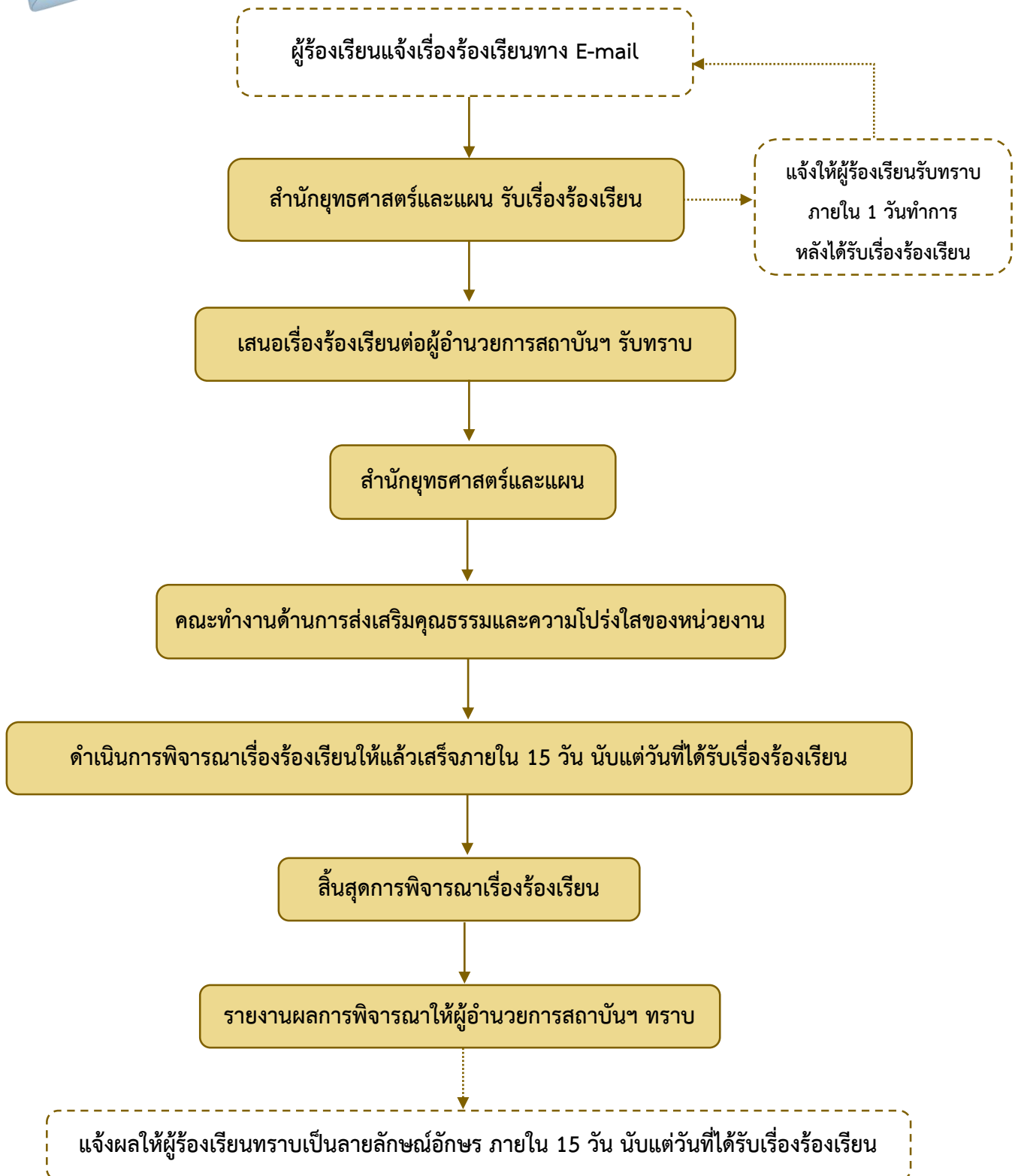
4. การร้องเรียนทางเว็บไซต์



การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องปกปิดและห้ามเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ



5. การร้องเรียนทาง E-mail



การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องปกปิดและห้ามเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ