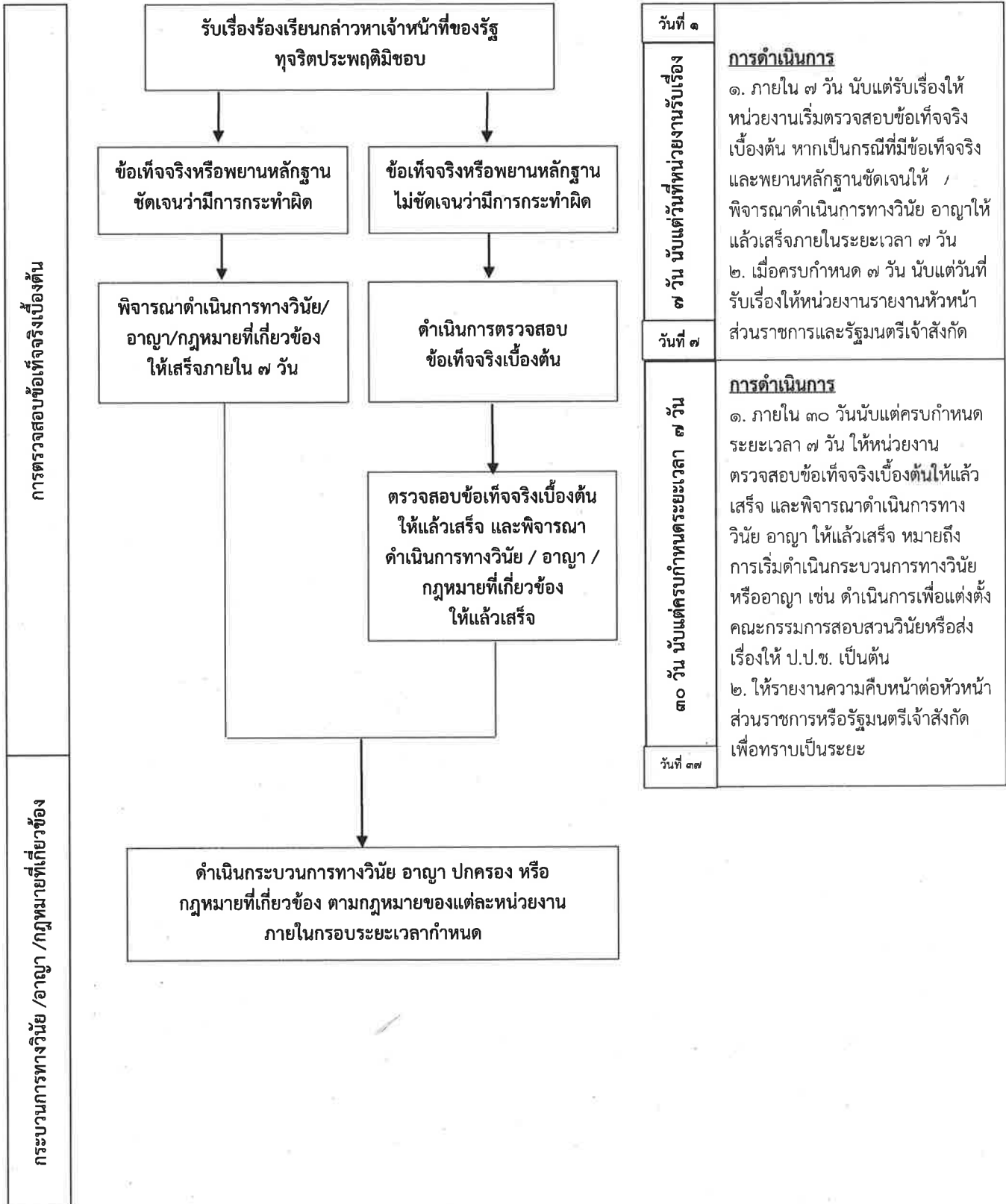


แนวปฏิบัติและมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย



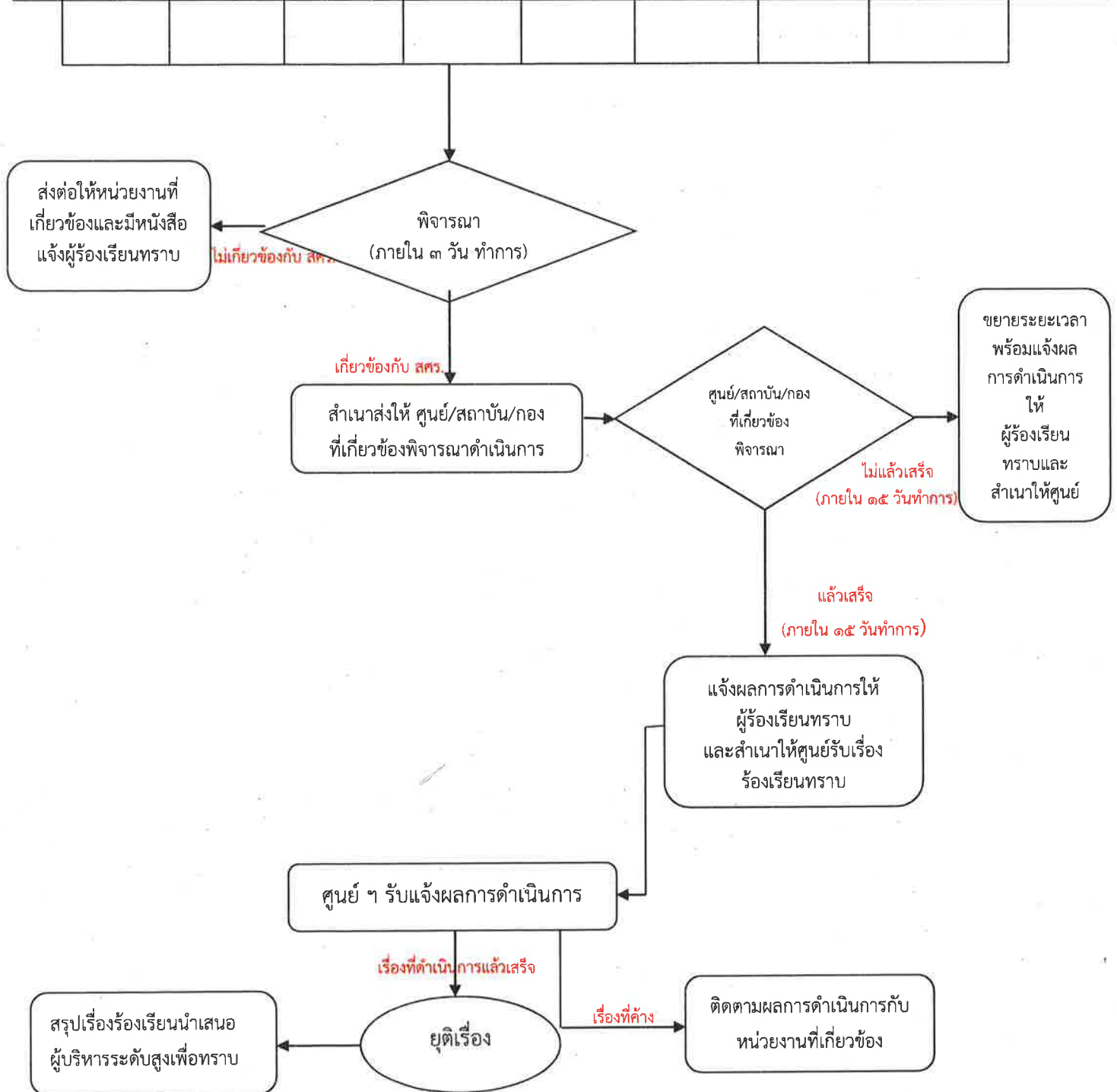


สำนักงาน
คปปวัฒนธรรม
ร่วมสมัย

ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. วาจา	๒. โทรศัพท์	๓. โทรสาร	๔. ไปรษณีย์	๕. E-mail	๖. เว็บไซต์	๗. facebook	๘. line	๙. กล่องรับเรื่องเรียน บริเวณชั้น ๓ (สศร.)
---------	-------------	-----------	-------------	-----------	-------------	-------------	---------	---





สำนักงาน
ศิลปวัฒนธรรม
ร่วมสมัย

คู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย

๑. ความหมาย

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย ไม่ว่าจะมิชอบหรือไม่ก็ตาม ซึ่งผู้ร้องขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปรับปรุงในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านต่างๆ

หมายเหตุ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒
ร้องทุกข์ หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ
ร้องเรียน หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว

๒. ขอบเขตของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้าราชการและประชาชนทั่วไปสามารถร้องเรียนร้องทุกข์ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย ได้อันเนื่องมาจากเหตุ ๒ กรณี ดังนี้

๒.๑. การให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย รวมทั้งขอให้ช่วยเหลือหรือขอให้แก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน กรณีได้รับผลกระทบจากผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๒.๒. กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่

๓. ช่องทางการร้องเรียน

๓.๑ ด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง) สามารถติดต่อขอรับแบบคำร้อง กรอกรายละเอียดและยื่นได้ที่ กลุ่มบริหารงานบุคคลสำนักงานเลขาธิการกรม สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย ชั้น ๓

๓.๒ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๙ ๓๗๔๕ ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม

๓.๓ โทรสาร ๐ ๒๒๐๒ ๙๖๓๙

๓.๔ ไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนทน่/เอกสาร) สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย ผู้รับผิดชอบ : ๓.๓ - ๓.๖

๑๐ ถนนเทียมร่วมมิตร เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ ๑๐๓๑๐

๓.๕ กล่องรับเรื่องร้องเรียนบริเวณชั้น ๓ สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย สำนักงานเลขาธิการกรม

๓.๖ E-mail ocac0601@saraban.mail.go.th

๓.๗ www.ocac.go.th/webboard.html หัวข้อ "รับเรื่องร้องเรียน" ผู้รับผิดชอบ : สถาบันศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย

๓.๘ facebook : ocac ร่วมสมัย ผู้รับผิดชอบ : ๓.๘ - ๓.๙

๓.๙ line : Ocac กองส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปปะร่วมสมัย

๔. ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ การรับเรื่อง

๔.๑.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา / โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลในแบบคำร้องเรียน

กรณีด้วยวาจา ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนด และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง (ติดต่อขอรับแบบฟอร์ม กรอกรายละเอียดและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ที่กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย ชั้น ๓)

กรณีโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มตามกำหนดหากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
หมายเหตุ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจพิจารณาให้รับเรื่องได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๔.๑.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรสาร / ไปรษณีย์ / e-mail / เว็บไซต์ / facebook / Line / กล่องรับเรื่องร้องเรียน ไม่ได้กำหนดรูปแบบแต่ต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

- ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร

๔.๒ คำแนะนำในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ควรมีรายละเอียดดังนี้

๔.๒.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้กล่าวหา

๔.๒.๒ ชื่อ-สกุล ตำแหน่งที่สังกัด ของผู้ถูกกล่าวหา

๔.๒.๓ ระบุข้อกล่าวหาการกระทำความผิด การทุจริตหรือประพฤติมิชอบต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

๔.๒.๔ บรรยายการกระทำความผิด การทุจริตหรือประพฤติมิชอบต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ดังนี้

- การกระทำความผิด การทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมเกิดขึ้นเมื่อใด
- มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิด การทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

อย่างไร

- มีพยานเอกสารหรือพยานบุคคลรู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ (ให้ระบุว่ามีใคร)

๔.๓ การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับหน่วยงานสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยหรือไม่ โดยพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ

- กรณีไม่เกี่ยวข้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับ แล้วเสนอผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ ศูนย์/สถาบัน/กองที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบเป็นหนังสือภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ลงทะเบียนรับ พร้อมแจ้งด้วยว่ากำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการ

๕. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้ทราบข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครอง เพื่อมีคำสั่งทางปกครอง โดยให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๕.๒ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับศูนย์/สถาบัน/กอง ในสังกัดสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย ให้หน่วยงานนั้นตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหา หรือแก้ไขปรับปรุง ให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องเรียน

กรณีเป็นเรื่องทั่วไป ให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหา หรือแก้ไขปรับปรุง ให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องเรียน

๖. ระยะเวลาการดำเนินการในเรื่องร้องเรียน

๖.๑ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลา เวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๗ วัน พร้อมทั้งแสดงเหตุผล โดยแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบและสำเนาให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ)

กรณีไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ติดตามทวงถามทุกๆ ๗ วัน ให้ผู้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้ร้องเรียนทราบทุก ๗ วัน จนกว่าจะดำเนินการเสร็จ

๖.๒ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง ข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๖.๓ เมื่อดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เสร็จแล้วให้ผู้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและสำเนาให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

๗. เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ ให้ดำเนินการดังนี้

๗.๑ จัดทำรายงานนำเสนอผู้บังคับบัญชา ทุก ๓ เดือน

๗.๒ ยุติเรื่อง โดยจัดทำแฟ้มรวบรวมไว้

๗.๓ เรื่องที่ค้างให้ติดตามทวงถามผลการดำเนินการกับ ศูนย์/สถาบัน/กองที่เกี่ยวข้อง

๘. ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ สำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มนิติการ



สำนักงาน
ศิลปวัฒนธรรม
ร่วมสมัย

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้...

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานหรืออ้างบุคคลเป็นพยานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี)

ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด/คน
- ๒) จำนวน.....ชุด/คน,
- ๓) จำนวน.....ชุด/คน
- ๔) จำนวน.....ชุด/คน
- ๕) จำนวน.....ชุด/คน
- ๖) จำนวน.....ชุด/คน
- ๗) จำนวน.....ชุด/คน
- ๘) จำนวน.....ชุด/คน
- ๙) จำนวน.....ชุด/คน
- ๑๐) จำนวน.....ชุด/คน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน



สำนักงาน
ศิลปวัฒนธรรม
ร่วมสมัย

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

วันที่.....เวลา.....



คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ
ที่ ๖๙ /๒๕๕๗

เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารราชการของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ในการดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชน รวมทั้งเพื่อให้เกิดความสงบสุขแก่สังคมและผลประโยชน์ของประเทศชาติโดยรวม ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ฝั่ระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบได้

ข้อ ๒ ในกรณีที่มีการกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ กระทำการหรือเกี่ยวข้องกับกรทุจริตประพฤติมิชอบ ทั้งในฐานะตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุน ให้หัวหน้าส่วนราชการและหัวหน้าหน่วยงานของรัฐดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ประกอบกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล โดยให้บังคับใช้มาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง และมาตรการทางกฎหมายอย่างเฉียบขาดและรวดเร็ว

ข้อ ๓ ในกรณีการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐให้หัวหน้าส่วนราชการและหัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับดูแล การดำเนินงานให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๔๒ อย่างเคร่งครัด

ข้อ ๔ กรณีที่หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้บังคับบัญชาปล่อยปละละเลย ไม่ดำเนินการตามข้อ ๒ และข้อ ๓ ให้ถือเป็นความผิดวินัยหรือความผิดทางอาญาแล้วแต่กรณี

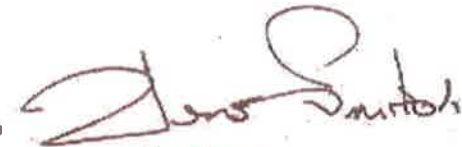
/ ข้อ ๕ ให้สำนักงาน ...

ข้อ ๕ ให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ
ดำเนินการแสวงหา รวบรวม และดำเนินการอื่นใด เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน
ในการที่จะทราบรายละเอียดและพิสูจน์เกี่ยวกับการทุจริตในภาครัฐ รวมทั้งติดตาม เฝ้าระวัง
ผลการดำเนินงานตามข้อ ๑ ข้อ ๒ ข้อ ๓ และข้อ ๔ และรายงานผลการปฏิบัติพร้อมทั้งเสนอความเห็น
ให้คณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติทราบและพิจารณาอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ มิถุนายน พุทธศักราช ๒๕๕๗

พลเอก



(ประยุทธ์ จันทร์โอชา)

หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้งให้นำวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสามมาใช้บังคับ โดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการรับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการรวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๘ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดเจนว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำ, กระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๘ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน เป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒

การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามเณร ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้อภัยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามี ความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒ การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓ การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑ บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไข ตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มิมีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มิมีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม้อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อัยการหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๕ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี



ประกาศสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย
เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

ตามที่คณะกรรมการตามมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ
กระทรวงวัฒนธรรม ได้มีนโยบายตามแนวทางคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามคำสั่งคณะกรรมการรักษา
ความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ ให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ
กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดย
มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติการตามมาตรการของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าว
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตามมาตรการ
ป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ที่ ๑๒๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๗ และ
ได้มีมติการประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๕ เดือนมิถุนายน ๒๕๕๗ กำหนดมาตรการ
ป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบของสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย ดังรายละเอียดแนบ
ท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗


(นายเชมชาติ เทพไชย)

ผู้อำนวยการสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย

แนบท้ายประกาศสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๗

มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

ลำดับที่	มาตรการ	วิธีปฏิบัติ
๑	ถือปฏิบัติตาม คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗	- กำกับ ควบคุม ดูแลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติตาม คำสั่งฯ และ มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ
๒	ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม อย่างเคร่งครัด	- ให้เจ้าหน้าที่พัสดุและคณะกรรมการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่ได้รับ แต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ตามได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด
๓	ให้ความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อ ป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ	- จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
๔	การบริหารงบประมาณให้โปร่งใส คุ่มค่า กระจาย ให้ทั่วถึง และตรวจสอบได้	- เจ้าหน้าที่และผู้รับผิดชอบโครงการตามพระราชบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี ต้องปฏิบัติตามมาตรการ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ
๕	การป้องปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ	- ให้มีช่องทางการรับแจ้งเหตุ โดยวิธีการทางโทรศัพท์ของ กระทรวงวัฒนธรรม สายด่วน ๑๕๗๕ ทางโทรศัพท์ของ สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย ๐ ๒๔๒๒ ๘๘๓๓ เว็บไซต์ และตู้รับเรื่องร้องเรียน หากมีการร้องเรียนให้รีบดำเนินการ โดยด่วน - เมื่อมีการกล่าวหาหรือเหตุอันควรสงสัยให้รายงานผู้อำนวยการ สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย โดยตรง
๖	การให้ความสำคัญและตระหนักในการป้องกันและ แก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบของสำนักงาน ศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย	- ผู้อำนวยการสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย รองผู้อำนวยการ สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย ผู้อำนวยการกองกลาง ผู้อำนวยการศูนย์หอศิลป์ ผู้อำนวยการศูนย์เครือข่ายสัมพันธ์และ แหล่งทุน และผู้อำนวยการสถาบันศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย กำกับ ควบคุมให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานรับทราบและถือปฏิบัติตาม คำสั่งฯ และระเบียบฯ อย่างเคร่งครัด
๗	การประชาสัมพันธ์แผนเผยแพร่การป้องกันและ แก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ	- ให้มีการประชุมคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สำนักงาน- ศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยทุกเดือน เพื่อได้รับทราบข้อมูลและความ ก้าวหน้าในการแก้ไข้ปัญหา

มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ (เพิ่มเติม)

ลำดับ	มาตรการ	วิธีปฏิบัติ
๑	ถือปฏิบัติตาม คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗	- กำกับ ควบคุม ดูแลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติตาม คำสั่งฯ และ มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ
๒	ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมอย่างเคร่งครัด	- ให้เจ้าหน้าที่พัสดุและคณะกรรมการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้รับ แต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ตามได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด
๓	ให้ความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ	- จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในแนวทาง ปฏิบัติเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
๔	การบริหารงานงบประมาณให้โปร่งใส คุ่มค่า กระจายให้ทั่วถึง และตรวจสอบได้	- เจ้าหน้าที่และผู้รับผิดชอบโครงการตามพระราชบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี ต้องปฏิบัติตามมาตรการเพื่อ ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ
๕	การป้องปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ	- ให้มีช่องทางการรับแจ้งเหตุ โดยวิธีการทางโทรศัพท์ของ กระทรวงวัฒนธรรม สายด่วน ๑๖๗๘ ทางโทรศัพท์ของ สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย ๐ ๒๒๐๙ ๓๗๔๕ เว็บไซต์ และตู้รับเรื่องราวร้องเรียน หากมีการร้องเรียนให้รับดำเนินการ โดยด่วน - เมื่อมีการกล่าวหาหรือเหตุอันควรสงสัยให้รายงานผู้อำนวยการ สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย โดยตรง
๖	การให้ความสำคัญและตระหนักในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบของ สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย	- ผู้อำนวยการสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย รอง ผู้อำนวยการสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย เลขานุการกรม ผู้อำนวยการศูนย์หอศิลป์ ผู้อำนวยการศูนย์เครือข่ายสัมพันธ์ และแหล่งทุน และผู้อำนวยการสถาบันศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย กำกับ ดูแลให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานรับทราบและถือปฏิบัติตาม คำสั่งฯ และระเบียบฯ อย่างเคร่งครัด
๗	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่การป้องกันและ แก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ	- ให้มีการประชุมคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สำนักงาน ศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยทุกเดือน เพื่อให้ทราบข้อมูลและ ความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหา