



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
กระทรวงอุตสาหกรรม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
กระทรวงอุตสาหกรรม

โทร. ๐๒-๒๐๒-๓๐๘๙
www.industry.go.th/anti_corrupt

พบการทุจริต ประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่กระทรวงอุตสาหกรรม
โปรดแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๘๙ E-mail : acc.ops๒@gmail.com หรือยื่นแบบร้องเรียน ที่ www.industry.go.th
ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานเรื่องดังกล่าว มีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม

เมษายน ๒๕๖๐

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของกระทรวงอุตสาหกรรมให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ประชาชนและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส เป็นองค์กรธรรมมาภิบาล

๒. ขอบเขต

การประสานงาน ติดตาม เร่งรัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ จนได้ผลเป็นข้อยุติ รวมทั้งการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขนำเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๓. คำจำกัดความ

- ๓.๑ ศปท.อก. หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม
- ๓.๒ เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากร ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ
- ๓.๓ ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑))
- ๓.๔ ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔)
- ๓.๕ ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน (ที่มา : หนังสือ ถาม-ตอบ นำรู้ เกี่ยวกับกฎหมาย ป.ป.ท.)

๔. ช่องทางการร้องเรียน

- ๔.๑ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม
- ๔.๒ เว็บไซต์ www.industry.go.th หัวข้อ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
- ๔.๓ ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย / เอกสาร)
- ๔.๔ ติดต่อด้วยตนเอง
- ๔.๕ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๘๙
- ๔.๖ โทรสาร ๐ ๒๒๐๒ ๓๖๘๕
- ๔.๗ หน่วยงานส่วนราชการ / รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๑. การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๔.๑ - ๔.๖ ได้แก่

- (๑) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม
- (๒) เว็บไซต์ www.industry.go.th หัวข้อ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
- (๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย / เอกสาร)
- (๔) ติดต่อด้วยตนเอง
- (๕) โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๘๙
- (๖) โทรสาร ๐ ๒๒๐๒ ๓๖๘๕

หมายเหตุ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องต้องสอบถามข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ๑) ชื่อ - นามสกุล ๒) ที่อยู่ ๓) E-mail / หรือหมายเลขโทรศัพท์หรือมือถือ เพื่อติดต่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ

๕.๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบประเด็นเบื้องต้นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน สรุปรายงานการร้องเรียนบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ศปท.รร. ๑) ส่งเรื่องให้ฝ่ายบริหาร ศปท.อก. ทันทันที

๕.๑.๒ ฝ่ายบริหาร ลงทะเบียนรับเรื่องทันที และเสนอ รอง หน.ศปท. เพื่อพิจารณาสั่งการ

๕.๑.๓ ศปท.อก. มีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมแนบแบบฟอร์มข้อมูลการร้องเรียน (ศปท.รร. ๒) เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก และหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง พร้อมสำเนาแจ้ง ศปท.อก.

๕.๑.๔ ศปท.อก. ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ

๕.๑.๕ ศปท.อก. สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข นำเสนอผู้บริหารเป็นรายไตรมาส รวมทั้งการสรุปรายงานภาพรวมรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน เพื่อนำเสนอผู้บริหาร

๕.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๔.๗ ได้แก่ หน่วยงาน ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

๕.๒.๑ หน่วยงานที่รับเรื่อง ลงทะเบียนรับเรื่อง และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที

๕.๒.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องทันทีและสำเนาเรื่องแจ้ง ศปท.อก. ภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง

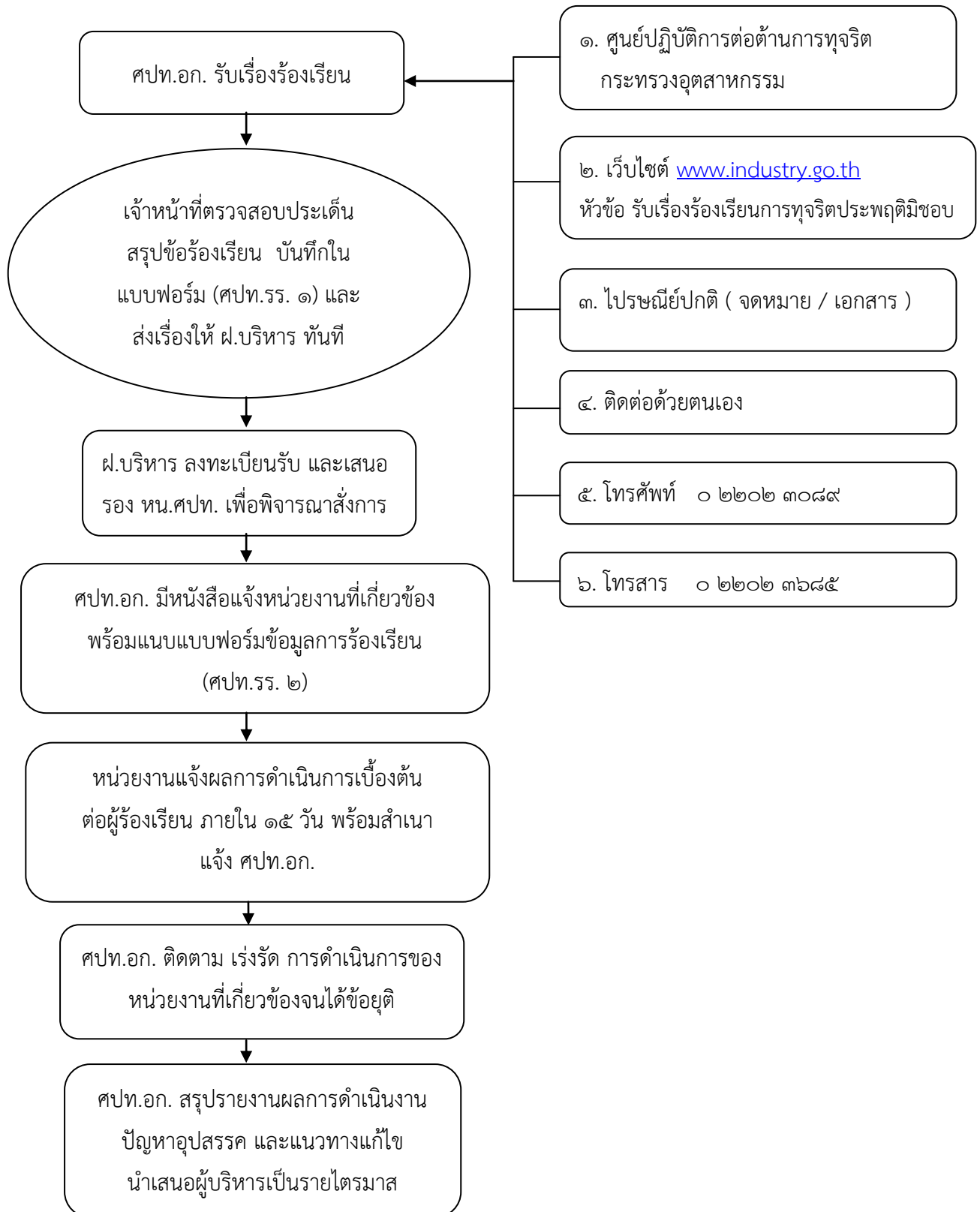
๕.๒.๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก และแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง พร้อมสำเนาแจ้ง ศปท.อก.

๕.๒.๔ ศปท.อก. ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ

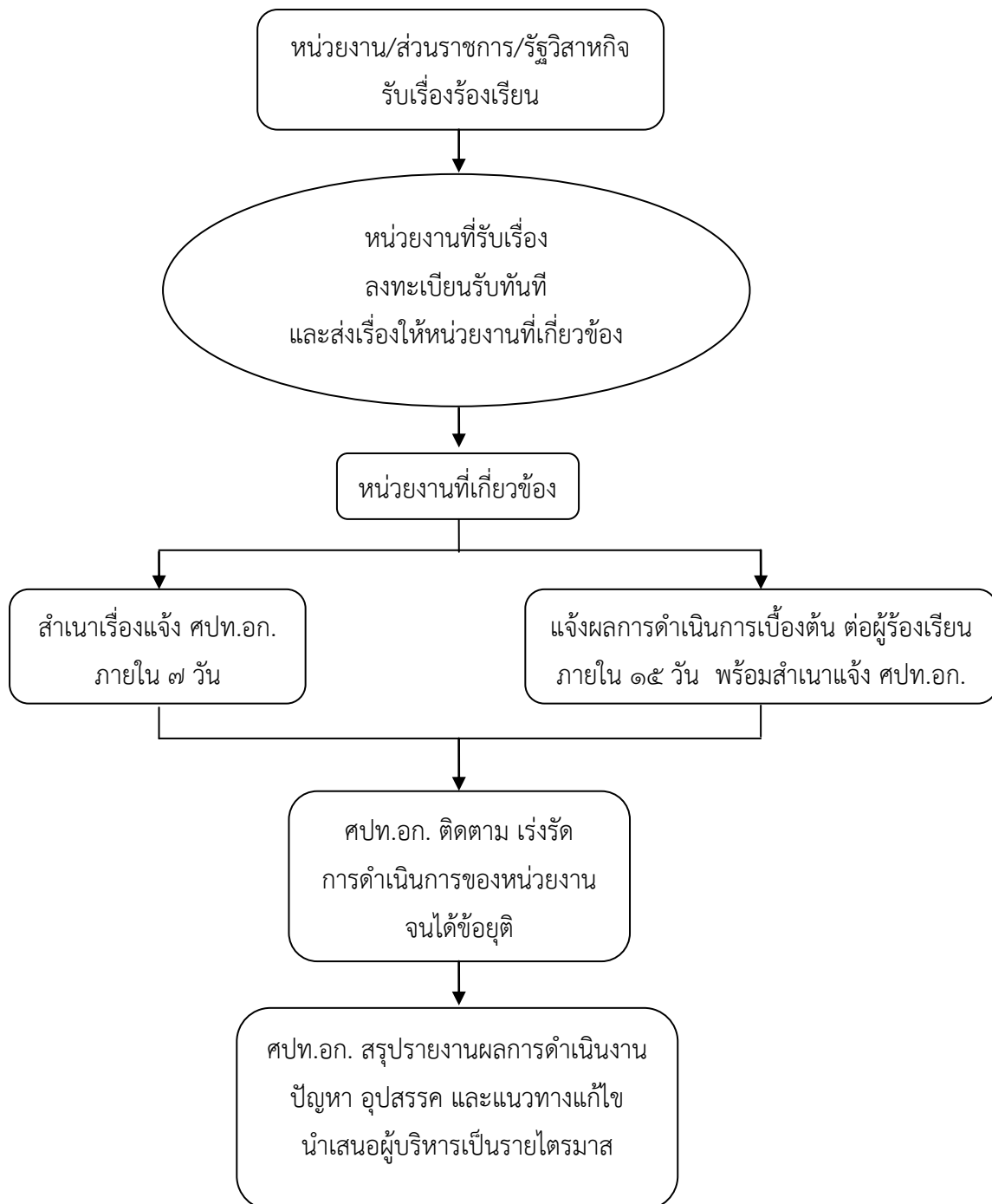
๕.๒.๕ ศปท.อก. สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข นำเสนอผู้บริหารเป็นรายไตรมาส รวมทั้งการสรุปรายงานภาพรวมรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน เพื่อนำเสนอผู้บริหาร

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๔.๑ - ๔.๖



๖.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๔.๗



เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง www.industry.go.th

หน้าหลัก เกี่ยวกับกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการ/SME นักลงทุน นักวิชาการ ประชาชนทั่วไป คลังความรู้

รัฐมนตรีช่วยว่าการ Small and Medium Business Administration (SMBA) สาธารณรัฐเกาหลี เข้าพบ

เขียนโดย สำนักบริหารกลาง
วันพุธ, มีนาคม 02, 2560 11:08
New!
อ่านเพิ่มเติม....

จัดงาน 'SME Revolution: สู่แห่งสามมิติ' ของสหพันธ์ 4.0' เปิดรับพันธมิตรและภาคประชาสังคม SME ตามแบบประเทศไทย Thailand 4.0

เขียนโดย สำนักบริหารกลาง
วันพุธ, มีนาคม 01, 2560 16:11
New!
อ่านเพิ่มเติม....

นายสมชาย ชาญศิรัญย์
ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

รายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี

ผลงานรัฐบาลรอบ 6 เดือน กระทรวงอุตสาหกรรม

นโยบายการพัฒนาอุตสาหกรรมและมาตรฐานระดับคุณภาพอุตสาหกรรมของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม (ดร.อรรชกา สีบุญเรือง)

Eastern Economic Corridor Development project

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มร้องเรียนจากการประกอบการ

EMAIL US

แบบฟอร์มร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

*จำเป็น

ชื่อ-นามสกุล
คำตอบของคุณ

ที่อยู่
คำตอบของคุณ

อีเมล *
คำตอบของคุณ

เบอร์โทรศัพท์ *
คำตอบของคุณ

รายละเอียดการร้องเรียน *
คำตอบของคุณ

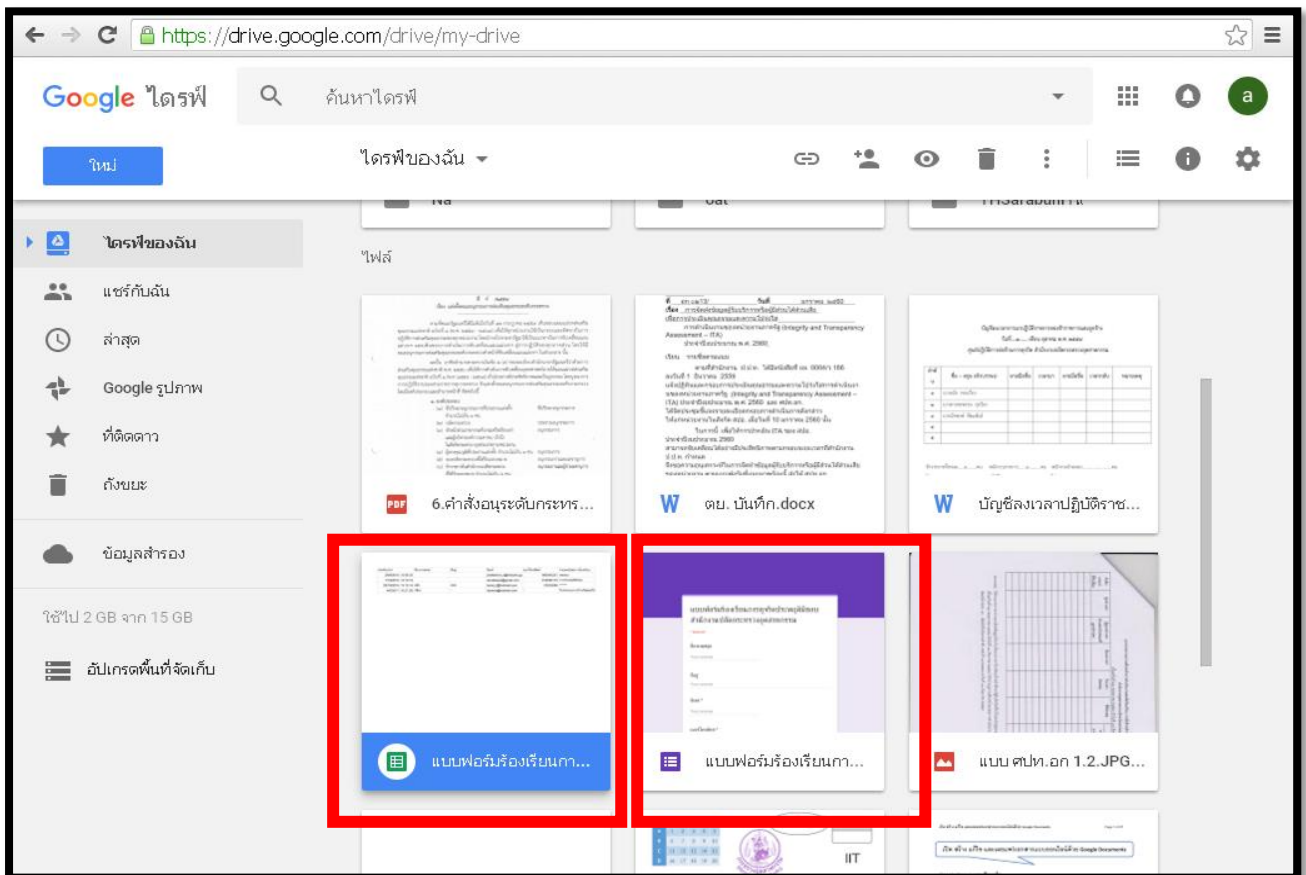
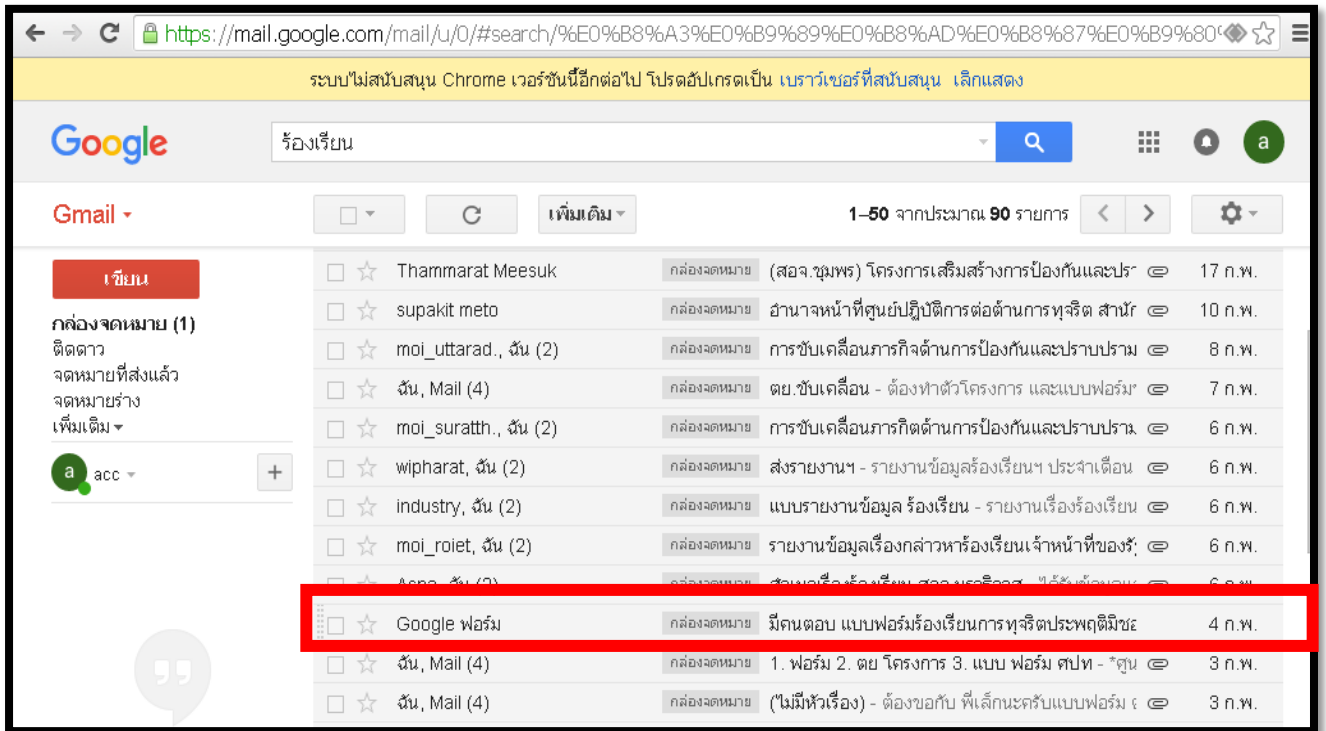
ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

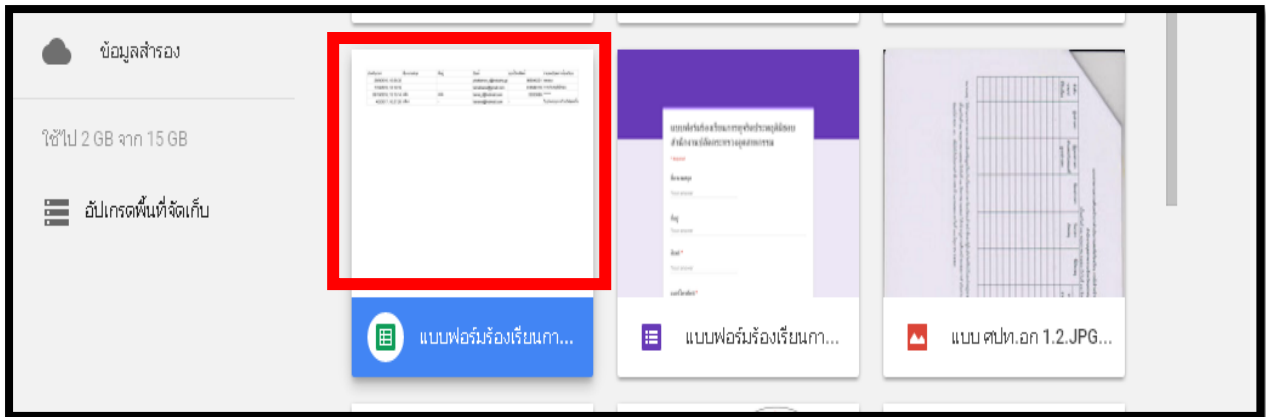
เนื้อหาที่มีไอคอนตัวอักษรหรือลิงก์ของ Google ปรากฏบนกระดาษจะผิด - ชื่อกำหนดในการให้บริการ - ชื่อ

แบบฟอร์มร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

1. การร้องเรียนผ่านทาง www.industry.go.th หัวข้อ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ข้อมูลเรื่องร้องเรียนจะถูกส่ง เข้าสู่ Email: acc.ops๒@gmail.com และ Google Drive (แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน)



๒. ดาวน์โหลดแบบฟอร์มการร้องเรียนรูปแบบ ไฟล์ Excel เพื่อจัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์ม ร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชัน



ตัวอย่าง รูปแบบไฟล์ ที่ต้องดาวน์โหลด

	A	B	C	D	E	F	G
1	ประเภทเวลา	ชื่อ-นามสกุล	ที่อยู่	อีเมล	เบอร์โทรศัพท์	รายละเอียดการร้องเรียน	
2	9/26/2016 15 58 33			phattamon_t@industry.go	866045221	ทดสอบ	
3	10/7/2016 13 10 19			lamaikaew@gmail.com	816589178	การประพฤติมิชอบ	
4	10/28/2016 13 15 14	สมิย	สปอ.	lamai_t@hotmail.com	22023089	*****	
5	2/4/2017 10 27 29	อลิมา	-	kanana@hotmail.com	-	ใบประกอบการโรงโม่พริก ระบุเอง ไม่ได้	
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							

ตัวอย่าง ไฟล์ Excel แบบฟอร์มร้องเรียนการทุจริต

แบบฟอร์ม

สรุปข้อมูลการร้องเรียน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม

ส่วนที่ ๑ ช่องทางการร้องเรียน

 เว็บไซต์ www.industry.go.th > ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ จดหมาย โทรศัพท์ หมายเลข ๐๒ - ๒๐๒ ๓๐๘๘ อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ วัน/เวลา/เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

วันที่..... เวลา

ชื่อ - นามสกุล.....

ตำแหน่ง

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล..... เพศ..... อายุ.....

ที่อยู่.....

อีเมล..... เบอร์โทรศัพท์.....

ส่วนที่ ๔ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๕ ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๖ การดำเนินการ

.....

.....

.....

หมายเหตุ กรณีศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มข้อมูลการร้องเรียน
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม

วันที่รับเรื่อง	ข้อมูลผู้ร้องเรียน				รายละเอียดเรื่องร้องเรียน
	ชื่อ - นามสกุล	ที่อยู่	อีเมล	เบอร์โทรศัพท์	
๔ ก.พ. ๒๕๖๐	อลิมา	-	kanana@hotmail.com	-	ใบประกอบการโรงโม่พริก จ.ระนอง ไม่ได้ต่อแต่สามารถทำงานกันได้หรือ ช่วยตรวจตรากันด้วยนะคะ

หมายเหตุ กรณีศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน