



**คู่มือ**  
**การจัดการบ่อร่องเรียน**  
**เกี่ยวกับการทูลงริตและประพฤติมิชอบ**  
**ของเจ้าหน้าที่รัฐ**



สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กลุ่มงานจริยธรรม

โทร. ๐ ๒๒๖๕ ๖๕๕๐

โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๕๑๐

## คำนำ

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ได้ออกประกาศกำหนด มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพตติมิชอบ ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๓ พร้อมทั้งกำหนด แนวทางการปฏิบัติตามมาตรการ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแนวทางยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปสู่การปฏิบัติ และเป็นการกำชับให้ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและ แผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดำเนินการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ โดยเคร่งครัดและมีประสิทธิภาพ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการ ต้องอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และ จะต้องดำเนินการชี้แจงหรือแจ้งตอบผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม จึงได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนในหลากหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ ที่ประสงค์จะขอรับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย พร้อมทั้งบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ให้มีความชัดเจน มีมาตรฐาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนและผู้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องตาม ข้อกำหนดของกฎหมาย

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพตติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ จัดทำขึ้นเพื่อ แสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน และกำหนดวิธีการปฏิบัติงานให้แก่ เจ้าหน้าที่ สผ. ที่เกี่ยวข้อง สำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว ให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพต่อไป

คณะทำผู้จัดทำ

กลุ่มงานจริยธรรม

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

# สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๒ - ๓
มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพตติมิชอบ สผ.	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพตติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ	๔
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพตติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ (Work Flow)	๔ - ๕
Work Flow กระบวนการ	๖ - ๗
มาตรฐานการดำเนินงาน	๘ - ๙
ขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์แต่ละระดับ	๙ - ๑๐
ภาคผนวก	
๑) ประกาศสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพตติมิชอบ ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๓	
๒) แนวทางการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต ประพตติมิชอบ	
๓) ตัวอย่างแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์)	

**คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ**  
**สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

**วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และเป็นส่วนหนึ่งในมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๒. เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามกระบวนการ และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรมแต่ละกระบวนการ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน

**ขอบเขต**

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานและจัดการ เรื่องร้องเรียน อันประกอบด้วย สรุปรูปช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของ สผ. และขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เข้ามา นอกจากนี้ ยังได้แนะนำความรู้ทั่วไป สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งขอบเขตของเรื่องต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ของคู่มือฉบับนี้ จะครอบคลุมการดำเนินงานเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สผ. ในทุกช่องทาง ประกอบด้วย

**สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ใน สผ. ประกอบด้วย**

๑. กองและกลุ่มอิสระ ที่เกี่ยวข้อง ที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน

๒. กลุ่มงานจริยธรรม เป็นหน่วยงานกลางในการประสานการจัดการ เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องทุกข์ เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ตลอดจนติดตาม และรายงานสรุปการดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อรายงานต่อผู้บริหาร สผ. คณะกรรมการจริยธรรม สผ. คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. และคณะทำงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรม สผ.

๔. คณะกรรมการจริยธรรม สผ. มีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ส่งเสริม ให้คำแนะนำ และสอดส่องดูแลให้มีการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม รวมถึงการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาอันเกิดจากการบังคับใช้ประมวลจริยธรรม

๕. คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. มีภารกิจในการกำหนดแนวทางและวิธีการจัดการ เรื่องร้องเรียน อย่างเป็นระบบ รวมทั้งกำกับและติดตามการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของ สผ. เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สผ. ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**คำจำกัดความ**

เรื่องร้องเรียน	ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
การร้องเรียน/ ร้องทุกข์	การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย
ผู้รับบริการ	ผู้ที่มารับบริการของ สผ. โดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของ สผ. เช่น ประชาชนในชุมชน บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการ
ผู้ร้องเรียน	ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อกับ สผ. ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการติดต่อครอบคลุมทั้งการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับ เรื่องร้องเรียน	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ระบบ E-Petition ของ สป.ทส. เว็บไซต์ของ สผ. Google Form จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรศัพท์ / โทรสาร และการเดินทางมายื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเอง
การจัดการเรื่อง ร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
การรับฟังและการ เรียนรู้ความ ต้องการ ความคาดหวัง	การรวบรวมข้อมูลและบูรณาการข้อมูลต่าง ๆ เช่น ผลการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ข้อมูลจากเว็บไซต์ และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ
ระบบจัดการเรื่อง ร้องเรียน ของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การมีระบบจัดการเรื่องร้องเรียน ที่มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ ที่สามารถนำข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย มาปรับปรุงการดำเนินงานของ สผ. ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานที่เกิดขึ้น
เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของ สผ.
หน่วยงาน	ทุกหน่วยงานในสังกัด สผ.
กอง และกลุ่มอิสระ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานในสังกัด สผ. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ
ผู้ที่เกี่ยวข้องใน หน่วยงาน	ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการกลุ่มงาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ
หน่วยงานภายนอก	หน่วยงาน หรือองค์กรภายนอก สผ.

## **มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพตติมิชอบ สผ.**

เพื่อให้การดำเนินงานตามแนวทางยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ไปสู่การปฏิบัติ และเกิดการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตใน สผ. อย่างจริงจังและมีประสิทธิภาพ สผ. ได้ออกประกาศ กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพตติมิชอบ ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๓ รายละเอียดดังนี้

๑. ให้ข้าราชการและบุคลากรนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน หรือการปฏิบัติราชการในทุกระดับอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ฝ้าระวัง เพื่อป้องกันและสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพตติมิชอบได้

๒. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อป้องกันมิให้มีช่องทางการทุจริต หรือหาประโยชน์โดยมิชอบ ด้วยกฎหมายเพื่อตนเองหรือผู้อื่น หากพบว่ามีกรกระทำผิดวินัย ให้ดำเนินการทางวินัย และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตามอำนาจหน้าที่อย่างเที่ยงตรงและเคร่งครัด

๓. ให้ข้าราชการและบุคลากรปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับการเงินการคลัง การจัดซื้อจัดจ้าง และการพัสดุโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ ให้กลุ่มงานคลังและพัสดุ และกลุ่มตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและ ควบคุมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การพัสดุ และการเงินการคลังโดยเคร่งครัด หากมีกรณีเป็นที่สงสัยว่ามีการทุจริตหรือมี การใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว เพื่อพิจารณาใช้มาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง และมาตรการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและทางอาญาอย่างเด็ดขาดและรวดเร็ว และให้ทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือ และอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบ

๔. ให้ทุกหน่วยงานจัดระบบบริหารงานบุคคล ทั้งการแต่งตั้ง การโยกย้าย การฝึกอบรม การมอบหมายงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการสรรหาบุคคลเพื่อดำรงตำแหน่ง ด้วยความเป็นธรรม สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และระบบคุณธรรม โดยพิจารณาจากผู้มีความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์แก่ราชการ ทั้งนี้ อาจแต่งตั้งคณะกรรมการ เป็นผู้พิจารณากลั่นกรองเสนอความเห็น เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้มีอำนาจสั่งบรรจุในบางตำแหน่ง ตามความเหมาะสม

๕. ให้ทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องของการอนุญาต อนุมัติหรือให้ความเห็นชอบ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามที่กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนด และจัดทำกระบวนการงานในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน ให้มีความชัดเจนและเผยแพร่ให้ประชาชน ทราบ หากกระบวนการงานในการดำเนินงานใดที่มีระยะเวลาไม่เหมาะสม หรือทำให้เกิดความล่าช้าโดยไม่จำเป็น ให้ ทบทวนและกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานใหม่ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว

การให้บริการประชาชนในทุกเรื่องที่ไม่มีความหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ กำหนดระยะเวลาไว้ ให้พิจารณา ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

๖. ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดให้มีช่องทางและประชาสัมพันธ์ในการร้องเรียนหรือให้ข้อมูล เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ฝ้าระวัง และแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพตติมิชอบของหน่วยงาน

๗. ให้ทุกหน่วยงานที่มีแผนงาน กิจกรรมหรือการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรทุกระดับ สอดแทรกหัวข้อเรื่อง ที่ เกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัย การป้องกันการกระทำผิดวินัย และการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน ไว้ในการฝึกอบรม ดังกล่าว เพื่อปลูกและปลูกจิตสำนึก ทศนคติและพฤติกรรมที่ดีในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาล

## ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้อง หรือผู้รับบริการ ให้สามารถใช้ช่องทางในการประสานงาน หรือส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ มายัง สผ. จึงได้จัดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ดังต่อไปนี้

๑. จดหมาย (ทั้งจากหน่วยงานราชการ และผู้ร้องเรียน)
๒. ระบบ E - Petition ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (<http://petition.mnre.go.th>)
๓. เว็บไซต์ของ สผ. ([www.onep.go.th](http://www.onep.go.th)) หรือ (<http://e-petition.onep.go.th>)
๔. ระบบ Google Form ผ่านหน้าเว็บไซต์ของ สผ.
๕. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตัวเอง
๖. โทรศัพท์สายด่วนรับเรื่องร้องเรียน (สผ.) หมายเลข ๐ ๒๒๖๕ ๖๖๖๖ / โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๒๖๕ ๖๕๓๖
๗. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ([e-petition@onep.go.th](mailto:e-petition@onep.go.th) / [ethics@onep.go.th](mailto:ethics@onep.go.th))

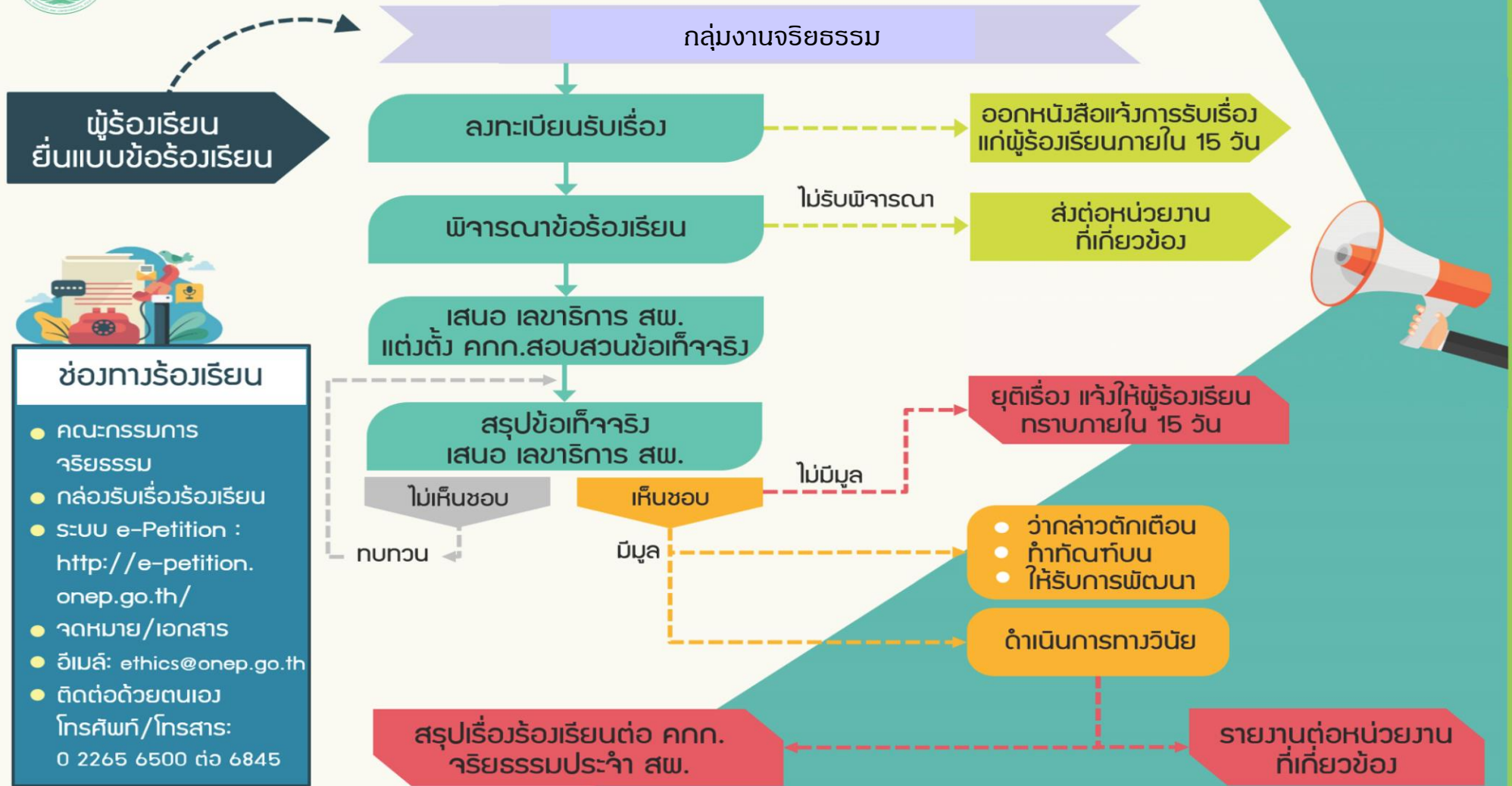
## ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ (Work Flow)

สผ. ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ จากทุกช่องทาง มีดังนี้

๑. กรณีผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน สผ. จะต้องส่งให้ สารบรรณ สผ. รับเรื่อง  
- การรับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทาง (จำนวน ๖ ช่องทาง) ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องนำเรื่องดังกล่าวไปเข้าสู่ระบบงานสารบรรณ เพื่อนำเสนอ เลขาธิการ สผ. พิจารณาสั่งการ
๒. สารบรรณ สผ. นำเสนอ เลขาธิการ สผ. พิจารณามอบหมายกลุ่มงานจริยธรรม และสำนักงานเลขาธิการกรม ดำเนินการ
๓. เมื่อเลขาธิการ สผ. มอบหมายกลุ่มงานจริยธรรม และสำนักงานเลขาธิการกรม ดำเนินการแล้ว สารบรรณ สผ. จะดำเนินการแจ้งกลุ่มงานจริยธรรม และสำนักงานเลขาธิการกรม
๔. กลุ่มงานจริยธรรม บันทึกข้อมูลในระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และประสานสำนักงานเลขาธิการกรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน
๕. กลุ่มงานจริยธรรม และสำนักงานเลขาธิการกรม ดำเนินการและแจ้งตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน กรณีที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้กลุ่มงานจริยธรรม และสำนักงานเลขาธิการกรม แจ้งความคืบหน้าแก่ผู้ร้องเรียนทราบ ทุก ๙๐ วัน หรือภายในระยะเวลาที่เหมาะสมจนกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้นในแต่ละเรื่อง
๖. กลุ่มงานจริยธรรม ปิดเรื่อง รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อผู้บริหาร สผ. คณะกรรมการจริยธรรม สผ. และคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.



## การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤตมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ



**ช่องทางร้องเรียน**

- คณะกรรมการ จริยธรรม
- กล้องรับเรื่องร้องเรียน
- ระบบ e-Petition : <http://e-petition.onep.go.th/>
- จดหมาย/เอกสาร
- อีเมล: [ethics@onep.go.th](mailto:ethics@onep.go.th)
- ติดต่อด้วยตนเอง

โทรศัพท์/โทรสาร: 0 2265 6500 ต่อ 6845

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



**Work Flow กระบวนการ**

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ : ร้อยละ ๑๐๐ ของการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/คุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ผู้ร้องเรียนเดินทางมาร้องเรียนที่ สผ. ด้วยตนเอง	ภายใน ๑ ชั่วโมง หลังจากได้รับ เรื่องร้องเรียน	๑. เจ้าหน้าที่ของกองและกลุ่มอิสระ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ลงมาพบผู้ร้องเรียน และรับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งตรวจสอบเอกสารเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ร่วมกับ ผู้ร้องเรียน	- เอกสารเรื่องร้องเรียน - คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน	- สำนัก/กอง/กลุ่มอิสระ ที่เกี่ยวข้อง
๒	ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง การเปิดรับเรื่องร้องเรียน อื่น ๆ ของ สผ.		๒. นำเรื่องร้องเรียนไปลงรับที่ งานสารบรรณ สผ. ๓. สำเนาเรื่องร้องเรียนที่ประทับตราลงรับจากงาน สารบรรณ สผ. คืนให้ ผู้ร้องเรียน และส่งสำเนาให้ กตป.		
๓	การดำเนินงานของงานสารบรรณ สผ.	๑ วัน	๑. เจ้าหน้าที่สารบรรณ สผ. นำเรื่องร้องเรียน เสนอ ผู้บริหาร สผ. เพื่อ พิจารณาสั่งการ ๒. สารบรรณของกองและกลุ่มอิสระ ที่เกี่ยวข้อง ได้รับ เรื่องจากงานสารบรรณ สผ. และเสนอ ผอ. กอง และ กลุ่มอิสระพิจารณามอบหมายกลุ่มงานที่ รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียนนั้น ๆ	- เอกสารเรื่องร้องเรียน - คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน	- สำนัก/กอง/กลุ่มอิสระ ที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ฝั่งกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/คุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ
๔	การดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำข้อมูล	๑๕ วันนับแต่วันที่ สผ. ได้รับเรื่อง ร้องเรียน	๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ๒. ดำเนินการศึกษา และรวบรวมข้อมูล และประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ๓. ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อมูล กรณีมีความจำเป็น ๔. ทำการสรุปข้อมูล และจัดทำข้อมูล ประกอบการตอบ ร้องเรียน รวมทั้งทำหนังสือแจ้งตอบผู้ร้องเรียน	- เอกสารเรื่องร้องเรียน - คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน	- กอ ง/ก ลุ่ม อี ส ระ ที่ เกี่ยวข้อง - สำนักงานเลขาธิการ กรม - กลุ่มงานจริยธรรม
๕	การแจ้งผลการดำเนินงาน ให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ	๑๕ วันนับแต่วันที่ สผ. ได้รับเรื่อง ร้องเรียน และ แจ้งความคืบหน้า ทุก ๆ ๙๐วัน หรือ ภายใน ระยะเวลา ที่เหมาะสม จน กว่าจะดำเนินการ เสร็จสิ้น	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยจัดทำเป็นหนังสือ ผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้ระบุไว้	- เอกสารเรื่องร้องเรียน - คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน	- กอ ง/ก ลุ่ม อี ส ระ ที่ เกี่ยวข้อง - สำนักงานเลขาธิการ กรม - กลุ่มงานจริยธรรม

## **มาตรฐานการดำเนินงาน**

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑. กรณี ได้รับเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ โดยเร็วที่สุด และจะต้องแจ้งผู้ร้องทราบในเบื้องต้นหากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน และจะต้องแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบตามระยะเวลาที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน ในแต่ละเรื่อง จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

๒. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง ระบบ E-Petition ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กตป. จะดำเนินการตรวจสอบและส่งเรื่องต่อให้กลุ่มงานจริยธรรม เพื่อนำเสนอ เลขาธิการ สผ. พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน หรือหากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันได้ ต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้นก่อน และแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามระยะเวลาที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน ในแต่ละเรื่อง จนกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น

๓. กรณีการร้องเรียนในลักษณะบัตรสนเท่ห์ ซึ่งไม่ปรากฏชื่อและที่อยู่ชัดเจนของผู้ร้องเรียน แบ่งการพิจารณาเป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

๓.๑ กรณีที่เป็นจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่น จะไม่ถือเป็นคำร้องทุกข์ที่จะต้องรับไว้พิจารณา และแจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้จัดทำบัตรสนเท่ห์ทราบ

๓.๒ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย กองและกลุ่มอิสระจะต้องดำเนินการตรวจสอบว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลความจริงเพียงใด

๑) หากพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีมูลให้นำเสนอผู้บริหาร สผ. เพื่อพิจารณาเห็นชอบให้ยุติการดำเนินการ

๒) หากพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าว เป็นข้อมูลที่มีกรณีแวดล้อม ที่น่าเชื่อถือ และตรวจสอบได้ หรือมีหลักฐานปรากฏชัดแจ้ง ให้กองและกลุ่มอิสระนำข้อมูลหรือข้อเท็จจริง ที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ไปเป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป หรือกรณี ที่เรื่องดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น กองและกลุ่มอิสระสามารถส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ดำเนินการต่อไปได้ และให้นำเสนอผู้บริหาร สผ. เพื่อทราบ และพิจารณาเห็นชอบให้ยุติการดำเนินการ

๔.๓ กรณีบัตรสนเท่ห์ที่เป็นการร้องเรียนการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรอื่น ๆ ใน สผ. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับ ทางราชการ โดยให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และเร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควรต่อไป

๕. กรณีผู้ร้องเรียนรายเดิมร้องเรียนเรื่องเดิมมากกว่า ๑ ครั้ง โดยไม่มีประเด็นเพิ่มเติม หาก กอง/กลุ่มอิสระที่รับผิดชอบเห็นว่ายังไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยจะต้องพิจารณา อย่างละเอียด รอบคอบ และระมัดระวัง ทั้งนี้ หากเรื่องร้องเรียนเดิมมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม จนได้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่เปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ กอง/กลุ่มอิสระที่รับผิดชอบ ควรแจ้งผลการตรวจสอบให้ประชาชนทราบทุกครั้ง เมื่อได้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ข้อยุติแล้ว

### **ขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์แต่ละระดับ แบ่งได้เป็น ๓ ระดับ ดังนี้**

สผ. แบ่งสถานการณ์เรื่องร้องเรียน ออกเป็น ๓ ระดับ และกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

#### **๑. สถานการณ์ระดับ ๑** การยื่นเรื่องร้องเรียนตามปกติ ผ่านงานสารบรรณ มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

๑.๑ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ประจำจุดแลกบัตรสอบถามความต้องการของผู้มาติดต่อ

๑.๒ เมื่อพบว่าผู้ร้องเรียนต้องการยื่นหนังสือร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแนะนำให้ผู้ร้องเรียนยื่นหนังสือร้องเรียนต่อที่งานสารบรรณ สผ.

**๒. สถานการณ์ระดับ ๒** การยื่นเรื่องร้องเรียน โดยกลุ่มผู้ร้องเรียนต้องการพบเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับฟังปัญหา และยื่นหนังสือร้องเรียน มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

๒.๑ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ประจำจุดแลกบัตรสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียน

๒.๒ เมื่อพบว่า ผู้ร้องเรียนต้องการยื่นหนังสือร้องเรียน และต้องการที่จะพบเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แจ้ง ผอ.กลุ่มงานบริหารทั่วไป สลก. และผู้ประสานงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ (เจ้าหน้าที่กลุ่มงานจริยธรรม)

๒.๓ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สลก. เตรียมสถานที่เพื่อพูดคุยกับผู้ร้องเรียน

๒.๔ กลุ่มงานจริยธรรม นำเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ยื่นที่งานสารบรรณ สผ. เพื่อนำเรียน ผู้บริหาร สผ. พิจารณาสั่งการต่อไป

**๓. สถานการณ์ระดับ ๓** การยื่นเรื่องร้องเรียน โดยมีกลุ่มผู้ร้องเรียนเข้ายื่นหนังสือและต้องการพบผู้บริหาร สผ. เพื่อรับฟังปัญหา และยื่นหนังสือร้องเรียน มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

๓.๑ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ที่ทราบข่าวล่วงหน้า ประสานผู้บริหาร สผ. และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- รองเลขาธิการ สผ. (หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรม)

- ลนค.

- ผอ.กลุ่มงานบริหารทั่วไป สลก.

- ผอ.กองที่เกี่ยวข้อง และ ผอ.กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

- ผู้ประสานงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เจ้าหน้าที่กลุ่มงานจริยธรรม)

เพื่อร่วมกันประเมินระดับสถานการณ์ และ กำหนดสถานที่สำหรับกลุ่มผู้มาร้องเรียนที่เหมาะสม

๓.๒ หากมีแนวโน้มที่จะเกินความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ ให้รองเลขาธิการ สผ. เป็นผู้ตัดสินใจ และสั่งการให้ ลนค. ประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้จัดส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจ มาดูแลความเรียบร้อยในวัน และเวลาดังกล่าว (กรณี ลนค. ตัดภารกิจให้ ผอ.กลุ่มงานบริหารทั่วไป สลก. ดำเนินการแทน)

๓.๓ ให้กลุ่มงานบริหารทั่วไป สลก. จัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อการเจรจาสำหรับผู้แทนกลุ่ม จำนวนไม่เกิน ๑๐ คน และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับฟังปัญหา

๓.๔ ลนค./ผอ.กลุ่มงานบริหารทั่วไป สลก./เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ผู้ประสานงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ร่วมรายงานสถานการณ์ปัญหา และความต้องการ ของกลุ่มผู้ร้องเรียน และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด ให้แก่หัวหน้าชุดตำรวจที่เดินทาง มาดูแลความเรียบร้อย

๓.๕ เมื่อกลุ่มผู้ร้องเรียนเดินทางมาถึง ให้ ลนค./ผอ.กลุ่มงานบริหารทั่วไป สลก./เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ผู้ประสานงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ เสร็จในเบื้องต้นกับแกนนำ กลุ่มผู้ร้องเรียน และเชิญกลุ่มผู้ร้องเรียนส่งตัวแทน จำนวนไม่เกิน ๑๐ คน เข้าเจรจากับผู้บริหาร สผ. ในสถานที่ที่จัดไว้

๓.๗ กลุ่มงานจริยธรรมนำเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ยื่นที่งานสารบรรณ สผ. เพื่อนำเรียน ผู้บริหาร สผ. พิจารณาสั่งการต่อไป

ภาคผนวก

ประกาศสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ  
ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๓



ประกาศสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

โดยประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกาศ ณ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๓ กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบให้เป็นไปตามแนวทางยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปสู่การปฏิบัติและสอดคล้องคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี แถลงต่อรัฐสภา เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๒ นโยบายหลักด้าน ๑๒ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และกระบวนการยุติธรรม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ และมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อเป็นการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแนวทางยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปสู่การปฏิบัติและเพื่อกำกับให้ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดำเนินการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ โดยเคร่งครัดและมีประสิทธิภาพ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงออกประกาศกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบดังนี้

๑. ให้ข้าราชการและบุคลากรนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาล มาใช้ในการบริหารงานหรือการปฏิบัติราชการในทุกระดับอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อป้องกันและสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบได้

๒. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อป้องกันมิให้มีช่องทางการทุจริต หรือหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายเพื่อตนเองหรือผู้อื่น หากพบว่ามีกระทำความผิดวินัย ให้ดำเนินการทางวินัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตามอำนาจหน้าที่อย่างเที่ยงตรงและเคร่งครัด

๓. ให้ข้าราชการและบุคลากรปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับการเงินการคลัง การจัดซื้อจัดจ้าง และการพัสดุโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ ให้กลุ่มงานคลังและพัสดุ และกลุ่มตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและควบคุมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การพัสดุ และการเงินการคลังโดยเคร่งครัด หากมีกรณีเป็นที่สงสัยว่ามีการทุจริตหรือมีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว เพื่อพิจารณาใช้มาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครองและมาตรการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและทางอาญา อย่างเด็ดขาดและรวดเร็ว และให้ทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือ และอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบ

๔. ให้ทุกหน่วย...

๔. ให้ทุกหน่วยงานจัดระบบบริหารงานบุคคล ทั้งการแต่งตั้ง การโยกย้าย การฝึกอบรม การมอบหมายงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการสรรหาบุคคลเพื่อดำรงตำแหน่ง ด้วยความเป็นธรรม สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและระบบคุณธรรม โดยพิจารณาจากผู้มีความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์แก่ราชการ ทั้งนี้ อาจแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นผู้พิจารณาถ่วงถ่วงความเห็น เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้มีอำนาจสั่งบรรจุในบางตำแหน่ง ตามความเหมาะสม

๕. ให้ทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องของการอนุญาต อนุมัติหรือให้ความเห็นชอบ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามที่กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนด และจัดทำกระบวนงานในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน ให้มีความชัดเจนและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ หากกระบวนงานในการดำเนินงานใดที่มีระยะเวลาไม่เหมาะสม หรือทำให้เกิดความล่าช้าโดยไม่จำเป็น ให้ทบทวนและกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานใหม่ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว

การให้บริการประชาชนในทุกเรื่องที่ไม่ถึงกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ กำหนดระยะเวลาไว้ ให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

๖. ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดให้มีช่องทางและประชาสัมพันธ์ในการร้องเรียน หรือให้ข้อมูล เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเฝ้าระวังและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๗. ให้ทุกหน่วยงานที่มีแผนงาน กิจกรรมหรือการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรทุกระดับ สอดแทรกหัวข้อเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างวินัย การป้องกันการกระทำผิดวินัย และการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน ไว้ในการฝึกอบรมดังกล่าว เพื่อปลูกและปลูกจิตสำนึก ทศนคติและพฤติกรรมที่ดีในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาล

๘. ให้กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม เป็นหน่วยงานประสาน และติดตามผลการดำเนินงาน พร้อมรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ให้หัวหน้าส่วนราชการ และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทราบและพิจารณาอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ให้ข้าราชการและบุคลากรถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในประกาศนี้และตามที่กำหนดในกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับอื่นโดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นางรวีวรรณ ภูริเดช)

เลขาธิการ

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



แนวทางการดำเนินการ

ตามมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ลำดับ	มาตรการ	แนวทางปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ให้ข้าราชการและบุคลากรนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานหรือการปฏิบัติราชการในทุกระดับอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ฝ้าระวัง เพื่อป้องกันและสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบได้	<p>๑. จัด กิจกรรม/โครงการ เพื่อส่งเสริมค่านิยมในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล คุณธรรมและจริยธรรมให้กับผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น และเจ้าหน้าที่ ให้มีการบริหารราชการที่โปร่งใสเป็นธรรม ได้รับความเชื่อมั่น เชื่อถือจากประชาชน และภาคส่วนอื่นๆ ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>๒. มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่จากประชาชนและหน่วยงานอื่นๆ และรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน</p>	<p>สลก., กจร., กอง/กลุ่มอิสระ</p> <p>กจร.</p>
๒	ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อป้องกันมิให้มีช่องทางการทุจริตหรือหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายเพื่อตนเองหรือผู้อื่น หากพบว่ามี การกระทำผิดวินัย ให้ดำเนินการทางวินัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตามอำนาจหน้าที่อย่างเที่ยงตรงและเคร่งครัด	<p>๑. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ในเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต รวมทั้งสอดส่องดูแลกำกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎ/ระเบียบอย่างเคร่งครัด หากพบเห็นผู้ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัยไม่ว่ากรณีใด ๆ ให้ดำเนินการทางวินัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่โดยทันที</p> <p>๒. ส่งเสริมและสนับสนุนบุคคลตัวอย่างที่ดีด้านความซื่อสัตย์สุจริต โดยการยกย่อง ชมเชย และเชิดชูแก่ผู้บังคับบัญชาในทุกระดับชั้นและเจ้าหน้าที่ ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นบุคคลตัวอย่างด้านความซื่อสัตย์ สุจริต ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม โปร่งใส ตรวจสอบได้</p>	<p>ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น</p> <p>กจร. กอง/กลุ่มอิสระ</p>

ลำดับ	มาตรการ	แนวทางปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
๓	ให้ข้าราชการและบุคลากรปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับการเงินการคลัง การจัดซื้อจัดจ้าง และการพัสดุโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ ให้กลุ่มงานคลังและพัสดุ และกลุ่มตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและควบคุมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การพัสดุ และการเงินการคลังโดยเคร่งครัด หากมีกรณีเป็นที่สงสัยว่ามีการทุจริตหรือมีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว เพื่อพิจารณาใช้มาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครองและมาตรการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและทางอาญาอย่างเด็ดขาดและรวดเร็ว และให้ทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือ และอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบ	๑. ผู้มีหน้าที่ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ ถือปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปด้วยความโปร่งใส	ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น สลก. กอง/กลุ่มอิสระ
		๒. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นต้องมีการควบคุม กำกับ ดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเงื่อนไข มิให้มีช่องทางการทุจริตหรือหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย	ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น สลก. กอง/กลุ่มอิสระ
		๓. จัดอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการจัดซื้อ จัดจ้าง ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องแก่บุคลากรในทุกระดับชั้นอย่างสม่ำเสมอ โดยควรจัดหลักสูตรและเนื้อหาสาระละเอียดของการอบรมให้มีความเหมาะสมตามฐานความรู้ ภารกิจ และลักษณะงานของบุคลากร	สลก. กอง/กลุ่มอิสระ
		๔. ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ เช่น หน่วยงานคลัง และหน่วยตรวจสอบภายใน ดำเนินการตรวจสอบและควบคุมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโดยเคร่งครัด หากพบว่า มีกรณีเป็นที่สงสัยว่ามีการทุจริตหรือมีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว	สลก. กตภ. กอง/กลุ่มอิสระ

ลำดับ	มาตรการ	แนวทางปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
๔	<p>ให้ทุกหน่วยงานจัดระบบบริหารงานบุคคล ทั้งการแต่งตั้ง การโยกย้าย การฝึกอบรม การมอบหมายงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการสรรหาบุคคลเพื่อดำรงตำแหน่ง ด้วยความเป็นธรรม สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและระบบคุณธรรม โดยพิจารณาจากผู้มีความรู้ความสามารถ เพื่อประโยชน์แก่ราชการ ทั้งนี้ อาจแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นผู้พิจารณากลับกรองเสนอความเห็น เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้มีอำนาจสั่งบรรจุในบางตำแหน่ง ตามความเหมาะสม</p>	<p>การสรรหา คัดเลือก หรือแต่งตั้ง บุคคลเพื่อดำรงตำแหน่งให้ดำเนินการตามระเบียบอย่างเคร่งครัด เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ โปร่งใสและมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน</p>	<p>กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล /สลก.</p>
๕	<p>ให้ทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องของการอนุญาต อนุมัติหรือให้ความเห็นชอบ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามที่กฎหมายระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนด และจัดทำกระบวนการในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน ให้มีความชัดเจนและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ หากกระบวนการในการดำเนินงานใดที่มีระยะเวลาไม่เหมาะสม หรือทำให้เกิดความล่าช้าโดยไม่จำเป็น ให้ทบทวนและกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานใหม่ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว</p> <p>การให้บริการประชาชนในทุกเรื่องที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ กำหนดระยะเวลาไว้ ให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว</p>	<p>๑. ปลุกฝังจิตสำนึกบริการให้กับ ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ ในทุกระดับชั้น ผ่าน วิธีการ หรือ สื่อต่างๆ อย่างเหมาะสม เช่น ป้ายรณรงค์ แผ่นพับ ฝึกอบรม เป็นต้น</p>	<p>กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล /สลก. กอง/กลุ่มอิสระ</p>
		<p>๒. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ในเรื่องการให้บริการประชาชนหรือผู้ที่มารับบริการด้วยความเอื้อเฟื้อและไมตรีจิตอย่างเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม</p>	<p>กอง/กลุ่มอิสระ</p>
		<p>๓. จัดกระบวนการของ สผ. ในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนให้มีความชัดเจนและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ รวมทั้งให้กำหนดระยะเวลาการให้บริการประชาชนในทุกเรื่องที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดระยะเวลาไว้ โดยให้พิจารณาดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว</p>	<p>กอง/กลุ่มอิสระ</p>

ลำดับ	มาตรการ	แนวทางปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
๖	ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดให้มีช่องทางและประชาสัมพันธ์ ในการร้องเรียนหรือให้ข้อมูล เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเฝ้าระวังและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	ดำเนินการจัดให้มีช่องทางและประชาสัมพันธ์ในการร้องเรียน หรือให้ข้อมูลรองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเฝ้าระวังและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	กอง/กลุ่มอิสระ
๗	ให้ทุกหน่วยงานที่มีแผนงาน กิจกรรมหรือการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรทุกระดับ สอดแทรกหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัย การป้องกันการกระทำผิดวินัย และการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน ไว้ในการฝึกอบรมดังกล่าว เพื่อปลูกและปลูกจิตสำนึก ทักษะคติและพฤติกรรมที่ดีในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาล	จัดกิจกรรม/แผนงาน ที่ส่งเสริม/สนับสนุน ให้บุคลากรทุกระดับ ได้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และรณรงค์ด้านวัฒนธรรม และเสริมสร้างค่านิยมรักความซื่อสัตย์สุจริต	สกก./กจธ. กอง/กลุ่มอิสระ
๘	ให้กลุ่มงานจริยธรรม เป็นหน่วยงานประสาน และติดตามผลการดำเนินงาน พร้อมรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไข ปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ให้หัวหน้าส่วนราชการและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทราบและพิจารณาอย่างต่อเนื่อง	๑. จัดทำคำอธิบาย รูปแบบ และวิธีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ รวมทั้งกำหนดแนวทางการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อรับทราบปัญหาและอุปสรรค หรือปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงาน	กจธ.
		๒. รายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ให้กลุ่มงานจริยธรรม เพื่อรวบรวม รายงานต่อหัวหน้าส่วนราชการและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กจธ. กอง/กลุ่มอิสระ

# ตัวอย่างแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์)



สำหรับเจ้าหน้าที่	
<input type="checkbox"/> มาด้วยตนเอง	<input type="checkbox"/> โทรศัพท์/โทรสาร
<input type="checkbox"/> ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	
วันที่.....	เวลา.....

แบบฟอร์ม เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สผ.

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน เลขาธิการ สผ.

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ไม่ประสงค์ให้เปิดเผย ชื่อ - นามสกุล ของผู้ร้องเรียน

ชื่อผู้ร้อง ..... หมายเลขบัตรประชาชน.....

โทรศัพท์.....ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail).....

บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ชื่อผู้ถูกร้อง .....

เรื่องที่ร้องเรียน/ข้อร้องเรียน.....

พฤติการณ์.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

วันที่..... เวลา..... สถานที่เกิดเหตุ.....

เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ประกอบด้วย

๑) พยานเอกสาร จำนวน.....ชุด

๒) พยานวัตถุ จำนวน.....ชุด

๓) พยานบุคคล จำนวน.....ราย

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่า การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....

(.....)