



ประกาศกรมส่งเสริมวัฒนธรรม
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
เกี่ยวกับจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

ตามที่ ก.พ. ได้มีประกาศคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมส่งเสริมวัฒนธรรม นั้น

คณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมส่งเสริมวัฒนธรรมได้ประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๗ มีมติให้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียน การพิจารณาข้อร้องเรียน และมาตรการคุ้มครองผู้ปฏิบัติงาน จึงกำหนดแนวทางวิธีการรับข้อร้องเรียน และวิธีพิจารณาข้อร้องเรียน ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ บทนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ในสังกัดกรมส่งเสริมวัฒนธรรม
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมเกี่ยวกับมาตรการทางจริยธรรม โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“แบบฟอร์มการร้องเรียน” หมายถึง แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน แนบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๒ ข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

- (๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น การแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย
- (๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่หรือประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

- (๑) เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่กระทำการฝ่าฝืนจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน
- (๒) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นมิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- (๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว เพียงพอที่จะเป็นช่องทาง เบาะแสของการฝ่าฝืนจริยธรรม เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

(๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๕) ระบุวัน เดือน ปี

(๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน

(๑) ยื่นด้วยตนเองที่กลุ่มงานจริยธรรม (กลุ่มบริหารบุคคล) ชั้น ๒ อาคาร กรมส่งเสริมวัฒนธรรม

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ถึงกลุ่มงานจริยธรรม (กลุ่มบริหารบุคคล) กรมส่งเสริมวัฒนธรรม เลขที่ ๑๔ ถนนเทียมร่วมมิตร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๑๐

(๓) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@culture.mail.go.th

(๔) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๖๔๕ ๒๙๕๖

ข้อ ๔ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้กลุ่มงานจริยธรรมเป็นหน่วยงานรับข้อร้องเรียน กรณีที่มีการร้องเรียนผ่านกลุ่มงานจริยธรรมให้ดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนโดยเสนอความเห็นต่ออธิบดีกรมส่งเสริมวัฒนธรรม เพื่อพิจารณาอบหมายหรือส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ รวมทั้งการประสานงาน เြงรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

๔.๒ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๔.๓ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของหน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมวัฒนธรรม ให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงหน่วยงานนั้น ๆ และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบกระบวนการที่ถูกต้อง และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายโกวิท ผกามาศ)

อธิบดีกรมส่งเสริมวัฒนธรรม