

**แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
และการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ**

## คำนำ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ให้ความสำคัญและมีนโยบายสนับสนุนการป้องกันและต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน (Anti - Corruption Policy) ในทุกรูปแบบ ตามแนวทางยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ที่ให้ความสำคัญกับการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ ผ่านการมีส่วนร่วม การเฝ้าระวังจากประชาชนและสังคม ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.) จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ และการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชน และภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นแนวทางปฏิบัติงาน (Work Instruction) ให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ สามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการ และประชาชนทั่วไปให้ทราบถึงช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูล ตลอดจนขั้นตอน วิธีการและระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต  
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

## ๑. คำจำกัดความ

**ร้องเรียน** หมายถึง การเสนอเรื่องราวเพื่อขอความช่วยเหลือ ต่อหน่วยงานเพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง

**ร้องทุกข์** หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอความช่วยเหลือ

โดยศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, ๒๕๕๔) แบ่งการพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

๑. เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๒. เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายเดือดร้อน รวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

**ร้องเรียนทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

๒. การจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ประชาชน และภาคีเครือข่าย ทราบถึงช่องทาง วิธีการ ขั้นตอนในการแจ้งเบาะแสด่วนราชการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ รวมถึงกระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสม และมีประสิทธิภาพสูงสุด

๓. ช่องทางการแจ้งเบาะแสด่วนราชการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๓.๑ เข้ามารับบริการด้วยตนเอง (Walk in)

ที่ตั้งหน่วยงาน : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.) อาคารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ชั้น ๖) เลขที่ ๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๑๐๐

๓.๒ หนังสือ / จดหมายทางไปรษณีย์

ที่อยู่จัดส่ง : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.) อาคารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ชั้น ๖) เลขที่ ๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๑๐๐

๓.๓ ทางโทรศัพท์

หมายเลข ๐ ๒๖๕๙ ๖๐๒๖ -- ๗

โดยเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกคำร้องเรียนไว้เป็นข้อมูลพยานหลักฐาน

๓.๔ ทางเว็บไซต์กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

- แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ที่อยู่เว็บไซต์ <https://dsw.go.th/Webboard>

- แจ้งเรื่องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่อยู่เว็บไซต์ <https://dsw.go.th/ita/qa/add>

๓.๕ ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ที่อยู่เว็บไซต์ <https://mc.m-society.go.th/complaint>

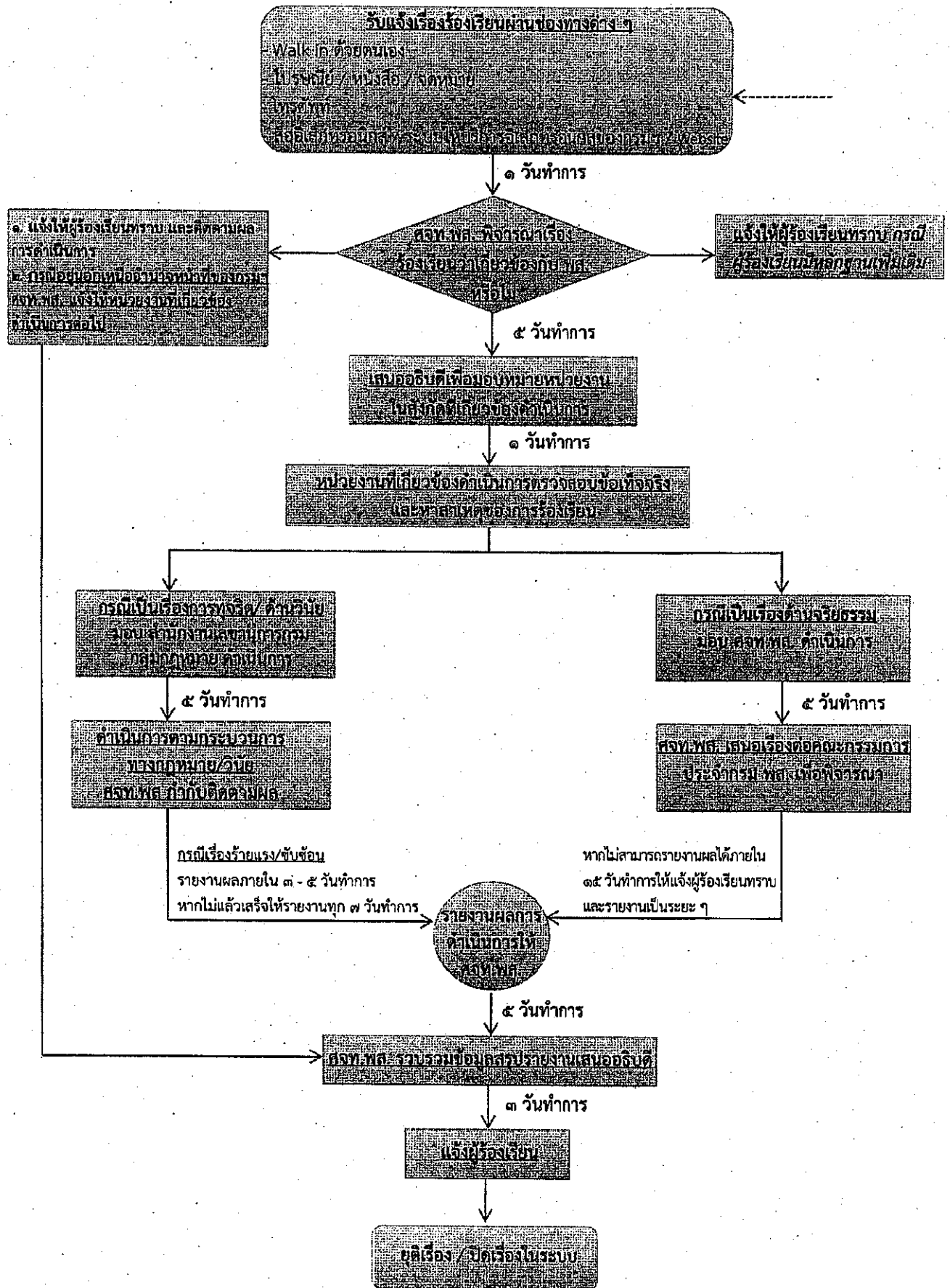
๓.๖ ผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงานอื่น ได้แก่ สำนักงานองคมนตรี

สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ฯลฯ

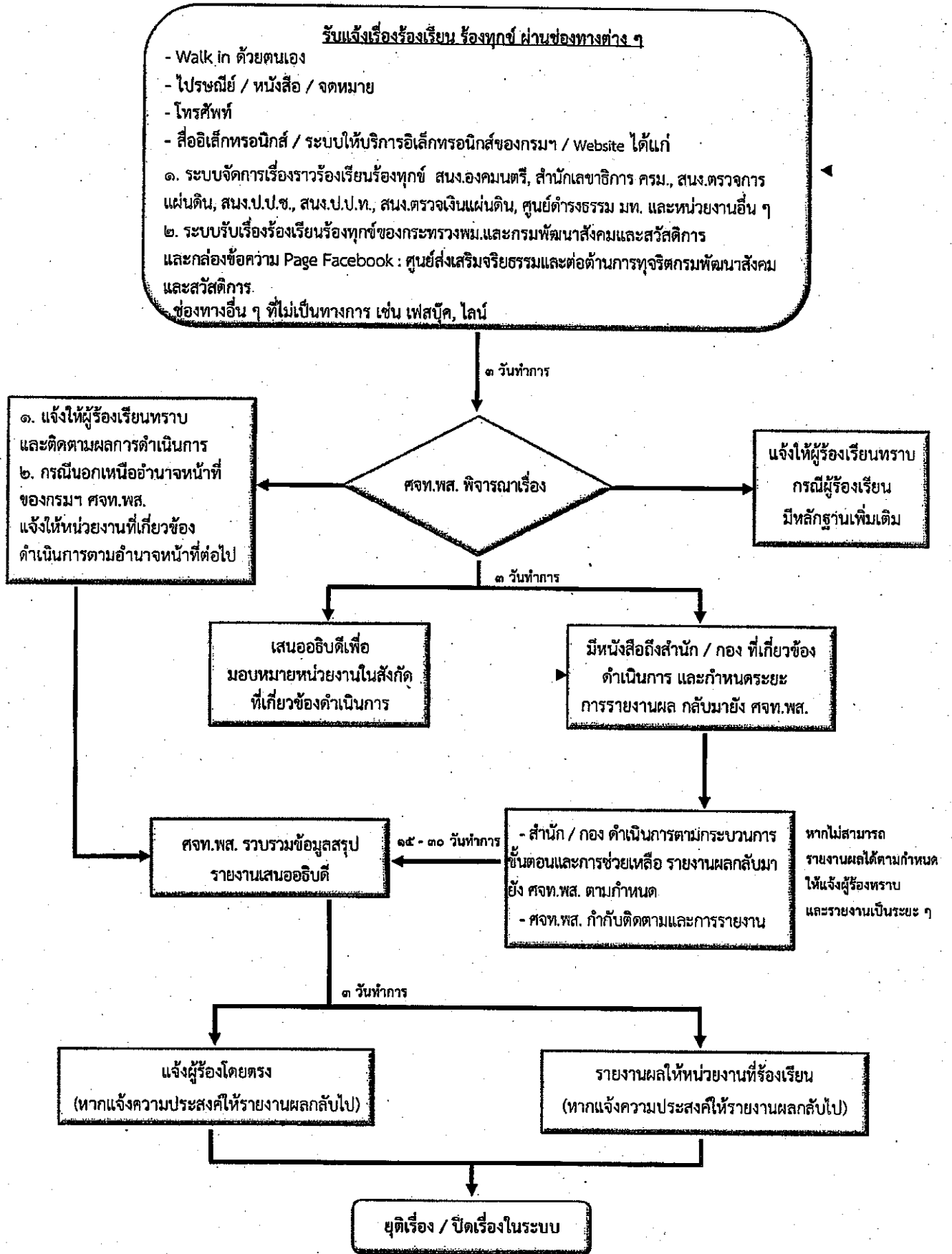
๓.๗ ผ่านช่องทางอื่น ๆ ที่ไม่เป็นทางการ เช่น เพจ Facebook : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้าน

การทุจริต กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (<https://www.facebook.com/epac.dsw>)

๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบกรมพัฒนาสังคม



๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ



๖. วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ ของผู้ร้องเรียน / หน่วยงาน

๒. ใช้ถ้อยคำ หรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีข้อมูล ดังนี้

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล / หน่วยงานที่สังกัด)

(๓) เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเข้าลักษณะทุจริต หรือประพฤติมิชอบ ผ่าฝืน

หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

(๔) รายละเอียดการร้องเรียน ร้องทุกข์

(๕) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางให้เบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนิน สืบสวน สอบสวนได้

(๖) ระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจน เช่น เอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล คลิป VDO และภาพถ่าย (ถ้ามี)

(๗) ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ เพื่อให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ นำไปพัฒนาปรับปรุง

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศจท.พส.) จะไม่เปิดเผยข้อมูลรายละเอียดของผู้กล่าวหา ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ซึ่งเป็นพยาน หรือกระทำการใดอันจะทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว โดยข้อมูลรายละเอียดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับที่สุด