



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ กรมกิจการผู้สูงอายุ

สำนักงานเลขานุการกรม กรมกิจการผู้สูงอายุ

๑. บทนิยาม

"**เจ้าหน้าที่**" หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ

"**ทุจริต**" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

"**ประพจน์มิชอบ**" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"**ข้อร้องเรียน**" หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิชอบด้วย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

๒. หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน

๒.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๒.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของกรมกิจการผู้สูงอายุ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ ขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

๒.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๒.๓ กระทำการทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๒.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๒.๕ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๒.๒.๖ ระบุ วัน เดือน ปี

๒.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓. ขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียน

๓.๑ กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๒ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับภายในเจ็ดวันทำการ

๓.๓ ถ้าเห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใด ๆ เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขให้ถูกต้องภายในสิบวันทำการ ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานหรือผู้ร้องเรียน ไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความไม่สมบูรณ์ของข้อร้องเรียน หรือข้อร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือกรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้แก้ไขข้อร้องเรียนกลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓.๔ กรณีที่อธิบดีเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งนั้น โดยดำเนินการให้เร็วที่สุด

๓.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับแต่งตั้งพร้อมทั้งความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเสนอผู้บังคับบัญชา หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง ทั้งนี้ หากมีเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา โดยขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๓.๖ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๓.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้กรมกิจการผู้สูงอายุแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน

๓.๘ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของกรมกิจการผู้สูงอายุ ให้ดำเนินการดังนี้

๓.๘.๑ ส่งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อเรื่องร้องเรียน

๓.๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนคืนกลับไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๔. ช่องทางการร้องเรียน

- ๔.๑ ติดต่อด้วยตนเองที่ สำนักงานเลขาธิการกรม กรมกิจการผู้สูงอายุ อาคารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ชั้น ๖ เลขที่ ๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐
- ๔.๒ ช่องทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์กรมกิจการผู้สูงอายุ หัวข้อ “ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”
- ๔.๓ โทรศัพท์ ๐ ๒๖๔๒ ๔๙๐๑ ต่อ ๒๐๓
- ๔.๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอื่นๆ เช่น บัตรสนเท่ห์ ผ่านจดหมาย หนังสือราชการ เป็นต้น

๕. ระยะเวลาการเปิดให้บริการ

- ๕.๑ ติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์ ให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
(เว้นวันหยุดราชการ)
 - ๕.๒ ช่องทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์กรมกิจการผู้สูงอายุ ให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- ** การให้บริการ/ร้องเรียนไม่เก็บค่าธรรมเนียม

๖. ผู้รับผิดชอบ

- สำนักงานเลขาธิการกรม กรมกิจการผู้สูงอายุ อาคารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๔๒ ๔๙๐๑ ต่อ ๒๐๓
 - เว็บไซต์ <https://www.dop.go.th>