



สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของ สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่างๆ ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สดช. โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของ สดช. เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของ สดช. ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สดช. สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของ สดช. เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับ สดช. ผ่านช่องทางต่างๆ

๒. ประเภทข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัย ในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๓ ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้าข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้ สดช. แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ กล่องรับข้อคิดเห็น/ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ณ สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ๑๒๐ หมู่ ๓ ชั้น ๙ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๓.๒ ยื่นด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน
เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ๑๒๐ หมู่ ๓ ชั้น ๙ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระ
เกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ
๑๐๒๑๐

๓.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน ๒ ช่องทาง ดังนี้

๓.๓.๑ pr.onde@onde.go.th

๓.๓.๒ saraban@onde.go.th

๓.๔ สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ <http://www.onde.go.th>

๓.๕ ทางโทรศัพท์ หมายเลข : ๐ ๒๑๔๒ ๑๒๐๒ หรือหมายเลข ๐ ๒๑๔๒ ๑๒๐๓
หรือหน่วยงานด้านประชาสัมพันธ์ หมายเลข ๐ ๑๔๒ ๒๕๐๙ หรือหมายเลข ๐ ๒๑๔๒ ๒๕๐๖

๓.๖ Facebook : สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการพิจารณาแยก
ประเภทของเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

๔.๓ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะไปยังสำนัก/
สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว

๔.๔ เมื่อสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น/
ข้อเสนอแนะ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประสานงานกับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน
รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

๕. การตอบสอบต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียน
ทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน
หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้ง
ผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องที่สามารถที่จะระบุได้
ในแบบฟอร์ม ซึ่ง สดช. จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการตามกระบวนการ
จัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ทันที

๖. หน่วยงานรับผิดชอบ

๖.๑ การรับเรื่อง ได้แก่ กลุ่มประชาสัมพันธ์/ กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและบริหารทั่วไป

๖.๒ การดำเนินการ กลุ่มนิติการ

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่อง
ร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ สรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

