



ประกาศกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
เรื่อง แนวปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ตามประกาศกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เรื่อง แนวปฏิบัติในการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ลงวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๙ ได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกล่าวหาข้าราชการ พนักงานราชการ หรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีพฤติการณ์ปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ นั้น

เนื่องจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้มีคำสั่ง ที่ ๑๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๐ เรื่อง การปรับปรุงบทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้าง การแบ่งงานภายในของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ประกอบกับแนวปฏิบัติดังกล่าว ยังไม่ครอบคลุมถึงการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงออกประกาศดังนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเรื่อง แนวปฏิบัติในการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ลงวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๙

ข้อ ๒ ให้ประกาศแนวปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพใหม่ ดังนี้

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชน หน่วยงานอื่นของรัฐ ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือเจ้าหน้าที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้กระทำแทนกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่ถูกร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติการณ์ปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือการให้บริการของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า

(๑) เรื่องร้องเรียนประเภทที่เป็นเรื่องที่กล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ

(๒) เรื่องร้องเรียนประเภทที่เป็นเรื่องการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

(๓) เรื่องร้องเรียนประเภทที่เป็นข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

(๔) เรื่องร้องเรียนอื่นใดตามที่อธิบดีประกาศ

“อธิบดี” หมายความว่า อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ข้อ ๔ ให้ผู้อำนวยการสำนัก/กอง หรือหัวหน้ากลุ่ม เป็นผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศนี้และให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่กองพิทักษ์สิทธิและเสรีภาพ

ข้อ ๕ ช่องทางการร้องเรียน

(๑) การร้องเรียนด้วยตนเอง

(๒) การร้องเรียนผ่านไปรษณีย์

(๓) การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

(๔) การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน

(๕) การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือโทรสาร

(๖) การร้องเรียนผ่านสายด่วนกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ทั้งนี้ การร้องเรียนผ่านช่องทางตามข้อ ๕(๒) ให้เลขานุการกรมเป็นผู้รับผิดชอบ ๕(๓) ให้ผู้อำนวยการกองแผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติและสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบ การร้องเรียนผ่านช่องทางตามข้อ ๕(๔) ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนประจำสำนัก/กอง/กลุ่มเป็นผู้รับผิดชอบ และการร้องเรียนผ่านช่องทางตามข้อ ๕(๕) (๖) ให้ผู้อำนวยการกองพิทักษ์สิทธิและเสรีภาพเป็นผู้รับผิดชอบ

ข้อ ๖ การร้องเรียนด้วยตนเองตาม ข้อ ๕(๑) ดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ท้ายประกาศนี้ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่กองพิทักษ์สิทธิและเสรีภาพ หรือสำนักงานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ พื้นที่ ๑ - ๔ โดยให้เจ้าหน้าที่ออกใบรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึง วัน เดือน ปี ที่รับคำร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน

ข้อ ๗ การร้องเรียนตามข้อ ๕ (๒) - (๖) เมื่อปรากฏข้อ ที่อยู่ ครบถ้วนถูกต้องและมีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะตรวจสอบได้ ให้แจ้งตอบรับในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว

การร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ถ้าไม่ปรากฏข้อที่อยู่ ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการได้หรือไม่ระบุ ชื่อ- นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน ไม่ระบุพฤติกรรมของผู้ถูกร้องเรียน และพยานหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้อำนวยการสำนัก/กอง/หัวหน้ากลุ่ม และรายงานอธิบดีเพื่อทราบ ทุกๆ ๓ เดือน

ข้อ ๘ การร้องเรียนตามข้อ ๖ และ ๗ หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ-นามสกุล หรือข้อมูลของผู้ร้องเรียนเป็นความลับให้ปกปิดข้อมูลไว้เป็นความลับ

ข้อ ๙ แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

การพิจารณากำหนดชั้นความลับและการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น

/ผู้ร้อง...

ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน จึงต้องให้ความคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากเรื่องร้องเรียนยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหา ให้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

การบริหารเอกสารการจัดการเรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้ ให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

การจัดการเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนประเภทที่เป็นเรื่องที่กำลังกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ตามข้อ ๓ (๑) ให้ปฏิบัติ ดังนี้

(ก) เมื่อสารบรรณกลางได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามช่องทางการร้องเรียนทั้งส่วนกลาง/ ส่วนภูมิภาคให้ลงรับในระบบทะเบียนรับแล้วเสนอให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้งพิจารณาสั่งการ มอบหมายให้กลุ่มงานวินัยและพัชัษระบบคุณธรรม ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น

(ข) หากการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีมูลเป็นความผิดทางวินัยให้เสนอผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้งพิจารณาสั่งยุติเรื่องและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ แต่หากปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลเป็นความผิดทางวินัยร้ายแรงหรือไม่ร้ายแรงให้เสนอผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้ง พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

(ค) หากคณะกรรมการสอบสวน สอบสวนได้ข้อเท็จจริงปรากฏว่าข้อกล่าวหาไม่มีมูลเป็นความผิดวินัย ให้เสนอผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้ง พิจารณาสั่งยุติเรื่องและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ แต่หากปรากฏว่าข้อกล่าวหาไม่มีมูลเป็นความผิดวินัยร้ายแรงหรือไม่ร้ายแรงให้เสนอผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้งลงโทษ/งดโทษแล้วแต่กรณี

ทั้งนี้ การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนดังกล่าวนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนด ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และกฎ ก.พ. ที่เกี่ยวข้อง

(๒) เรื่องร้องเรียนประเภทที่เป็นเรื่องการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เรื่องร้องเรียนประเภทข้อเสนอนแนะข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และเรื่องร้องเรียนอื่นใดตามที่อธิบดีประกาศ ตามข้อ ๓ (๒) - (๔) ให้ปฏิบัติดังนี้

(ก) เมื่อสำนัก/กอง/กลุ่ม ได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามช่องทางการร้องเรียนทั้งส่วนกลาง/ ส่วนภูมิภาค ให้ลงรับในระบบทะเบียนรับที่สำนักงานเลขานุการกรมแล้วเสนอให้ ผู้อำนวยการสำนัก/กอง หรือหัวหน้ากลุ่ม เพื่อพิจารณาสั่งการมอบหมาย

(ข) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามประกาศของสำนัก/กอง/ กลุ่ม และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมทั้งสำนัก/กอง/กลุ่มดังกล่าว ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงาน เลขานุการกรมเพื่อรวบรวมจัดทำรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนออธิบดีเพื่อพิจารณาทุกๆ ๓ เดือน

ข้อ ๑๐ ให้ถือว่าแผนผังแสดงขั้นตอนในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของกรมคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพที่แนบท้ายประกาศเป็นส่วนหนึ่งของประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นางสาวปิติกาญจน์ สิทธิเดช)

อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ