



ประกาศสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

โดยเป็นการสมควรให้มีหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตลอดจนเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงออกประกาศ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานและลูกจ้างทุกประเภทของสำนักงานรวมถึงผู้อำนวยการ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของสำนักงานไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานและข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

“ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ศปท.สสว.)

ข้อ 2 หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

2.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

2.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2.1.2 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

2.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- 2.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ
- 2.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือพนักงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- 2.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของพนักงานอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

2.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

2.2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

2.2.6 ระบุวัน เดือน ปี

2.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

2.4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

2.4.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

2.4.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 2.2

2.5 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

2.5.1 ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ศปท.สสว.) หรือศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ศบท.สสว.) เลขที่ 21 อาคารทีเอสที ทาวเวอร์ ชั้น G, 17,18,23 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

2.5.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ www.sme.go.th

2.5.3 ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย

ข้อ 3 แนวปฏิบัติและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

3.1 ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและรับเรื่องร้องเรียน (ศปท.สสว.) เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

3.2 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและรับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะ รายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

3.3 กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายในสามวัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อผู้อำนวยการสำนักงาน เพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน สามสิบวัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักงานเพื่อทราบเป็นระยะ ตามความเหมาะสม

3.4 ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและรับเรื่องร้องเรียน แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของสำนักงาน หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียน ดังกล่าวต่อผู้อำนวยการสำนักงานพิจารณาดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือ ระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

3.4 กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงาน เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตแจ้งให้ฝ่ายกฎหมาย ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

3.5 ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่ เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้ แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการสำนักงานว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ เกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานและเพื่อยุติเรื่อง

3.6 ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้ พนักงานที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

3.7 มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครอง ผู้เกี่ยวข้อง และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน

3.8 ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการ สำนักงาน ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่อาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักงาน โดยเสนอขอขยาย ระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

3.9 เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยัง
ผู้ร้องเรียนได้

3.10 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสำนักงาน
ให้ดำเนินการ ดังนี้

3.10.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่
ข้อร้องเรียนระบุถึงหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

3.10.2 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนอง
ต่อข้อร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2562

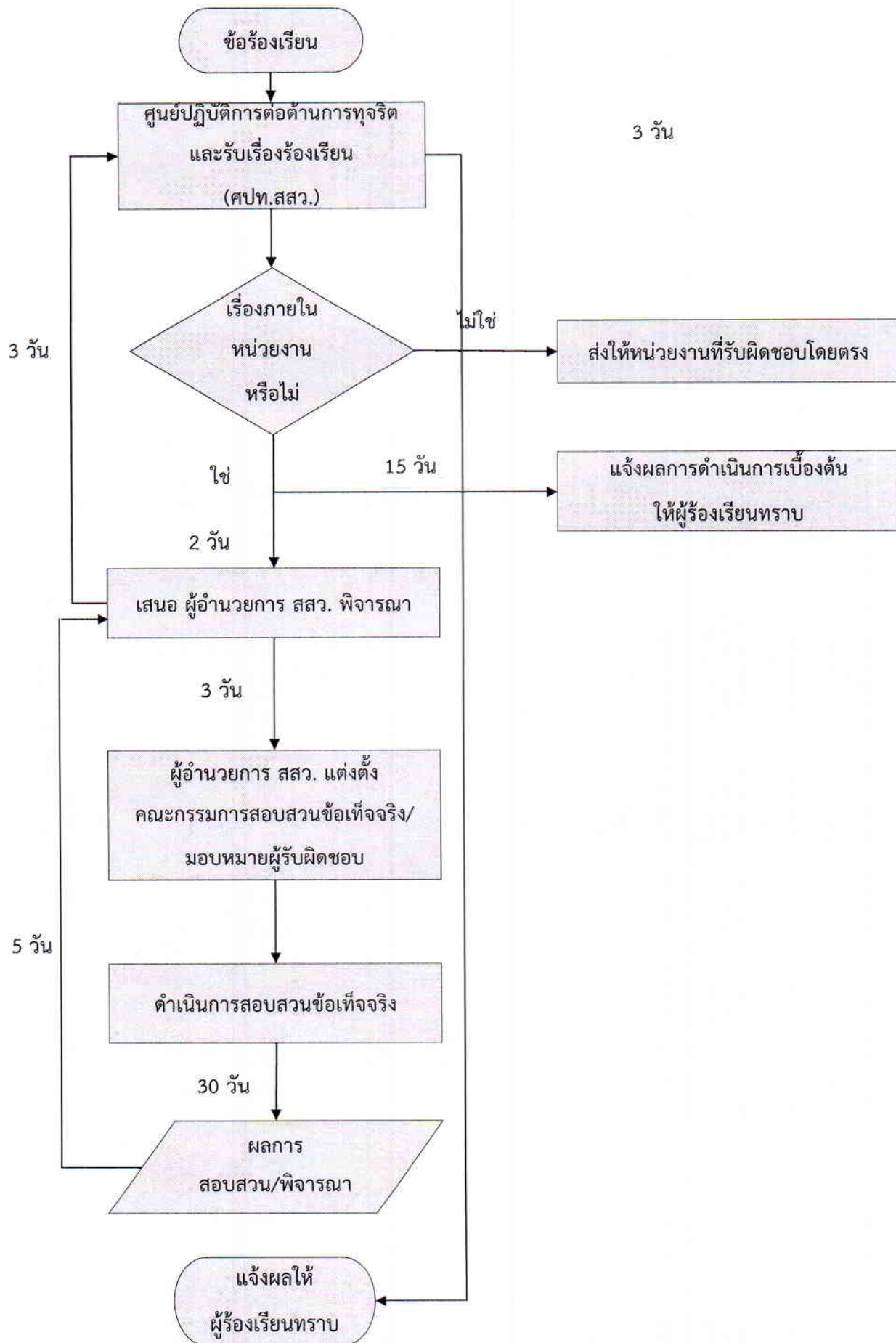


(นายสุวรรณชัย โลหะวัฒน์กุล)

ผู้อำนวยการ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียนของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม





คำขอร้องเรียน

เรื่อง “การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม”

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน..... เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่.....

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน..... สังกัด.....

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่..... เดือน พ.ศ.

คำแนะนำการทำหนังสือการร้องเรียนการทุจริต

1. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
 - 1.1 ชื่อ – สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ร้องเรียนได้
 - 1.2 บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
 - 1) การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน
 - 2) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร
 - 3) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ – สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สำนักงานฯ สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ถูกร้องเรียนหรืออีเมล