



การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริม คัมภีร์จริยธรรมในองค์กร เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. คำนิยาม

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและหมายความรวมถึงรองผู้ว่าการด้วย“

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาท เลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของพนักงาน และข้อกล่าวหาพนักงานที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงว่ามีหลักฐาน/ ข้อเท็จจริงเพียงพอในการร้องเรียนนั้น หากหลักฐาน/ ข้อเท็จจริงมีมูลเพียงพอที่จะดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับต่อไป

๒. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๒.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากพนักงาน ททท. ในเรื่องดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่

๒.๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่

๒.๑.๓ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๒.๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกิดสมควร

๒.๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒.๓ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๓.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒.๓.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง

หรือ พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว (หรือแจ้งช่องทางแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อ ดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๑.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๑.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๒-๒.๓

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เลขที่ ๑๖๐๐ ชั้น ๑๖ งานการกำกับดูแลกิจการที่ดี กองบริหารความยั่งยืน สำนักผู้ว่าการ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๕.๑.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๒๕๐๕ ๕๐๐ ต่อ ๑๖๒๕

๕.๑.๓ ร้องเรียน/ รับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต ผ่านเว็บไซต์สำนักงาน

ททท. ที่

<https://eform.tourismthailand.org/public/Q&A,%20%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%81%E0%B8%AA%E0%B8%94%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%84%E0%B8%B4%E0%B8%94%E0%B9%80%E0%B8%AB%E0%B9%87%E0%B8%99,%20%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B8%B8%E0%B8%88%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%95> (ใช้ได้ชั่วคราว อยู่ระหว่างการปรับปรุง)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ ของ ททท. หรือติดต่อด้วยตนเอง

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน พนักงานจะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

-รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

-รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน และอำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๐๕ ๕๐๐ ต่อ ๑๖๒๕

๓. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน พนักงานรับเรื่องรวบรวมเรื่องร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ททท. ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๕ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๔. การตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้ อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ

/ยกเว้น ...

ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

-กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ ททท. ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล ภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

-กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๕. การตอบข้อร้องเรียน หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการให้ผู้ว่าการ ททท. ทราบตามเวลาที่กำหนด (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง)และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้ว่าการ ททท. เพื่อทราบ

๖. การติดตามผลเรื่องร้องเรียน หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานผู้ว่าการ ททท. เพื่อสั่งการต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เลขที่ ๑๖๐๐
ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ

เรื่อง

เรียน ผู้ว่าการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่ ตำบล..... อำเภอ จังหวัด
โทรศัพท์ อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน

ออกโดย วันออกบัตร บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบ หรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน ชุด
- ๒) จำนวน ชุด
- ๓) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

