



ประกาศกรมราชทัณฑ์  
เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต  
และมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน

ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส และมีคุณธรรม ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.๒๕๖๑ - พ.ศ.๒๕๘๐) ประกอบกับ คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๕ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด ดังนั้น เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณาเรื่องร้องเรียน และมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ของกรมราชทัณฑ์ ดำเนินไปตามกรอบแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด จึงกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต และมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ การร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต

- (๑) ข้อร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๒) ข้อร้องเรียนต้องมีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๓) ข้อกล่าวหาที่ระบุว่าผู้ถูกร้องเรียนคนใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผน ที่ทางราชการกำหนดในเรื่องใด โดยระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องใช้สิทธิยื่นข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- (๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ถ้าเป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่น จะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะ ให้เป็นผู้ร้องเรียนแทนมาด้วย

ข้อ ๒ การยื่นข้อร้องเรียนต่อกรมราชทัณฑ์ ให้ดำเนินการดังนี้

- (๑) กรณียื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้บุคคลอื่นยื่นแทน ให้กรอกข้อความในแบบคำร้องและยื่นคำร้อง ได้ที่กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ชั้น ๓ สำนักผู้ตรวจราชการกรมราชทัณฑ์ ในวันและเวลาราชการ
- (๒) กรณีร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ โดยจัดส่งหนังสือระบายรายละเอียดให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ไปยังกรมราชทัณฑ์ เลขที่ ๒๒๒ ถนนนนทบุรี ๑ ตำบลสวนใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐
- (๓) แจ้งเรื่องผ่านทางเว็บไซต์กรมราชทัณฑ์ <https://www.correct.go.th>
- (๔) แจ้งเรื่องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตู้ ป.ณ. ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้นโดยสำนักนายกรัฐมนตรีย เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

/ข้อ ๓ การจัดการ...

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

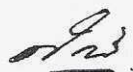
- (๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องให้ถือเป็นความลับทางราชการ
- (๒) ส่งสำเนาข้อร้องเรียนโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน ทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ
- (๓) ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับข้อร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร
- (๔) ในกรณีบัตรสนเท่ห์ จะพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ข้อ ๔ มาตรการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน

- (๑) ข้อร้องเรียนถือเป็นความลับของทางราชการ ผู้รับข้อร้องเรียนต้องถือปฏิบัติต่อข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้งความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย
- (๒) กรมราชทัณฑ์จะให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนมิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมเนื่องมาจากการร้องเรียน โดยนำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยเฉพาะในหมวด ๒ มาตรา ๑๕ (๔) โดยการเปิดเผยข้อมูลนั้น จะต้องไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด มาใช้พิจารณาโดยอนุโลม

กรณีที่มีการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสในเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้ และไม่มีระเบียบกำหนดไว้ให้นำวิธีการร้องเรียน และมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้ มาใช้บังคับแล้วแต่กรณี โดยอนุโลม

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายสิทธิ สุธีวงศ์)  
รองอธิบดี รักษาราชการแทน  
อธิบดีกรมราชทัณฑ์



# ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประ

1	<b>การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์</b> 1-2 วัน <ol style="list-style-type: none"><li>เมื่อฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักผู้ตรวจราชการกรม ได้รับหนังสือจากฝ่ายสารบรรณ สำนักงานเลขานุการกรม ลงทะเบียนรับหนังสือและเสนอหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมเพื่อพิจารณาสั่งการ</li><li>ฝ่ายบริหารทั่วไป ส่งหนังสือให้กลุ่มงานรับเรื่องรวร้องทุกข์ดำเนินการตามข้อสั่งการ</li></ol>
2	<b>การมอบหมายผู้รับผิดชอบ</b> 1-2 วัน <ol style="list-style-type: none"><li>งานธุรการ กลุ่มงานรับเรื่องรวร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับหนังสือ และเสนอหัวหน้ากลุ่มงานรับเรื่องรวร้องทุกข์ พิจารณามอบหมายให้นิติกรรับผิดชอบ</li><li>งานธุรการจัดเก็บข้อมูลไว้เป็นฐานข้อมูล และส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้นิติกรผู้รับผิดชอบรับไปดำเนินการ</li></ol>
3	<b>การตรวจสอบข้อมูลและสรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน</b> 7-10 วัน นิติกรผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบประเด็นข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และดำเนินการดังนี้ <ol style="list-style-type: none"><li>นิติกรจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงาน</li><li>แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง</li><li>ส่งเรื่องให้เรือนจำ/ทัณฑสถาน เป็นข้อมูลในการบริหารราชการ</li></ol>
4	<b>การสืบเสาะแสวงหาข้อเท็จจริง</b> 30 วัน <ol style="list-style-type: none"><li>เรือนจำ/ทัณฑสถานตรวจสอบข้อเท็จจริง</li><li>คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริง</li></ol>
5	<b>การสรุปรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา</b> 30 วัน <ol style="list-style-type: none"><li>นิติกรสรุปข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น</li><li>อธิบดีกรมราชทัณฑ์พิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และให้ความเห็นชอบ</li></ol>
6	<b>การแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องหรือผู้กล่าวหาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ</b> 1-5 วัน <ol style="list-style-type: none"><li>กรณีที่ไม่มีความจริงและสั่งยุติเรื่อง จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ</li><li>กรณีที่มีความจริง จะส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่อำนาจ</li><li>งานธุรการจัดเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูล เพื่อจัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาตามเวลาที่กำหนด</li></ol> <p><u>หมายเหตุ</u> : ระยะเวลาดำเนินการกำหนดไว้สำหรับ 1 เรื่อง และอาจมีการเปลี่ยนแปลงในบางกรณีได้ตามความสัสดส่วนและรายละเอียดของเรื่อง</p>

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานรับเรื่องรวร้องทุกข์ สำนักผู้ตรวจราชการกรม

แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรมราชทัณฑ์

สำนักผู้ตรวจราชการกรม

กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ไม่ปรากฏชื่อ , ที่อยู่ ผู้ร้อง (บัตรสนเท่ห์)

ปรากฏชื่อ , ที่อยู่ ผู้ร้อง

พิจารณาตามหนังสือ ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘  
ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑

- รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา
- ไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา

- ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล
- เสนออธิบดีกรมราชทัณฑ์มอบหมายเจ้าหน้าที่ออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริง

เสนออธิบดีกรมราชทัณฑ์ เพื่อโปรดพิจารณา

สรุปสำนวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมเสนอความเห็น

- กรณีไม่มีมูลความจริง ➡ ยุติเรื่อง
- กรณีมีมูลความจริง ➡ ส่งเรื่องให้กลุ่มงานวินัยและเสริมสร้างสมรรถภาพข้าราชการ

กรณีรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา

เสนออธิบดีกรมราชทัณฑ์เพื่อโปรดพิจารณา

แจ้งผู้ร้อง / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง