



กรมทรัพย์สินทางปัญญา
DEPARTMENT OF INTELLECTUAL PROPERTY

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ตามประกาศกรมทรัพย์สินทางปัญญา
เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
กรณีการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมทรัพย์สินทางปัญญา
ลงวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

คำนำ

ด้วยกรมทรัพย์สินทางปัญญา ได้กำหนดหลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกรมทรัพย์สินทางปัญญา มีประสิทธิภาพ และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ในยุทธศาสตร์ที่ ๕ ว่าด้วยการปฏิรูปกลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต กลยุทธ์ที่ ๑ ที่กำหนดให้หน่วยงานต่อต้านการทุจริตทุกหน่วยงานร่วมปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพ กล่าวคือมีความรวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย มีความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในกรมทรัพย์สินทางปัญญา เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

กรมทรัพย์สินทางปัญญา

๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

๑. หลักการและเหตุผล

การต่อต้านการทุจริตของหน่วยงานของรัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกกำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ในยุทธศาสตร์ที่ ๕ ว่าด้วยการปฏิรูปกลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต กลยุทธ์ที่ ๑ ที่กำหนดให้หน่วยงานต่อต้านการทุจริตทุกหน่วยงานร่วมปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตให้มีประสิทธิภาพ กล่าวคือมีความรวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย มีความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากประชาชน และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ซึ่งกรมทรัพย์สินทางปัญญา ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTIONS INDEX: CIP) ของประเทศไทย กรมทรัพย์สินทางปัญญาได้กำหนดหลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมทรัพย์สินทางปัญญา โดยมอบหมายให้กลุ่มบริหารงานบุคคลเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

ในการดำเนินการกรณีที่มีการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในสังกัด ต้องมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีการติดตาม และลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตให้กับประชาชนตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียนเกิดความมั่นใจว่ากระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๓.๑ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือภาครัฐได้รับความเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำโดยทุจริตของเจ้าหน้าที่

๓.๒ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลมิใช่ข้อเท็จจริงที่อาจสร้างความเสียหายแก่บุคคล โดยปราศจากหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง หรือพยานบุคคลที่แน่นอน

๔. ข้อร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูล

๔.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ติดต่อกลับ

๔.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๔.๓ การกระทำทุจริตทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือเบาะแสที่แจ้งชัดถึงการกระทำทุจริตของเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการสืบสวน และสอบสวน

๔.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๔.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๔.๖ วัน เดือน ปี ที่เขียนข้อร้องเรียน

๔.๗ พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕. ข้อร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๕.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๕.๒ ข้อร้องเรียนที่ระบุพยานหลักฐานไม่เพียงพอ

๕.๓ ข้อร้องเรียนที่ระบุข้อมูลไม่ครบถ้วน

๕.๔ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะข้อร้องเรียนที่ระบุหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง หรือพยานบุคคลที่แน่นอน

๖. ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบ

๖.๑ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ กรณีการร้องเรียนเป็นจดหมาย ให้จัดส่งทางไปรษณีย์ ไปที่กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักเลขาธิการกรม กรมทรัพย์สินทางปัญญา เลขที่ ๕๖๓ ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๖.๑.๒ กรณีการร้องเรียนทางโทรศัพท์ สามารถร้องเรียนได้ผ่านหมายเลข ๐๒ ๕๔๗ ๔๖๙๔ ในวันและเวลาราชการ

๖.๑.๓ กรณีร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถร้องเรียนได้ที่ www.ipthailand.go.th หัวข้อ “ร้องเรียนการทุจริต”

๖.๑.๔ กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถเดินทางมาร้องเรียนได้ที่ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักเลขาธิการกรม กรมทรัพย์สินทางปัญญา เลขที่ ๕๖๓ ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในวันและเวลาราชการ

๖.๒ ส่วนงานที่รับผิดชอบ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม เป็นกลุ่มงานหลักในการรับข้อร้องเรียน

๗. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

๗.๑ ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๗.๑.๑ เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคลรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน

๗.๑.๒ เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคลคัดแยก วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (๕ วันทำการ)

๗.๑.๓ เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคลสรุปความเห็นเสนอ และจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณาสั่งการ (๕ วันทำการ)

๗.๑.๔ เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคลส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๗.๑.๕ เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคลแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๗.๑.๖ เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคลรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๑.๗ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารงานบุคคลสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

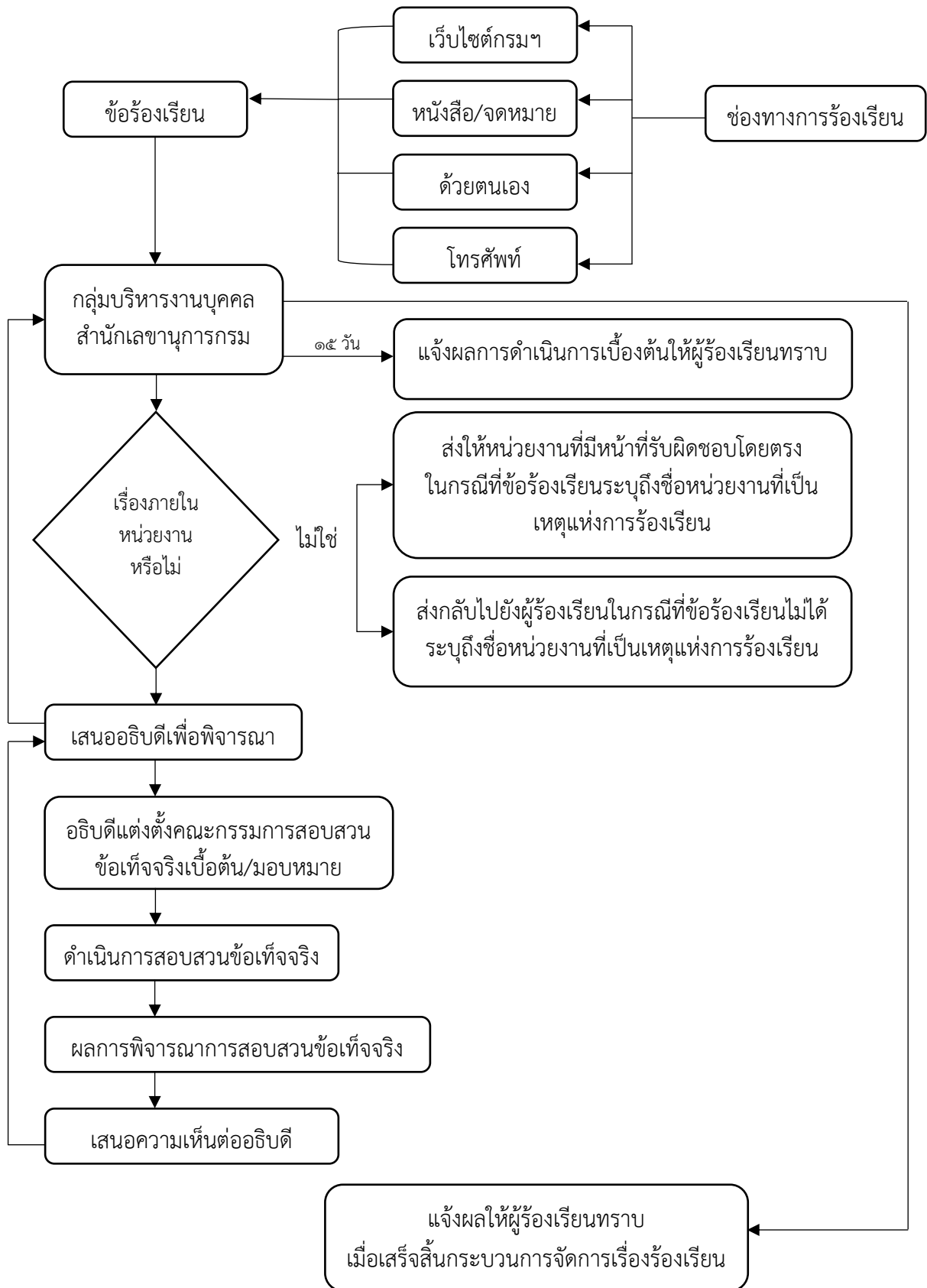
๗.๑.๘ เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคลจัดเก็บเรื่อง

๗.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางการร้องเรียน โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
กรณีการร้องเรียนเป็นจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
กรณีการร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
กรณีการร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
กรณีการร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แผนภูมิแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ภาคผนวก

