



ประกาศกรมท่าอากาศยาน
เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของกรมท่าอากาศยาน

ตามประกาศกรมท่าอากาศยาน ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ กรมท่าอากาศยาน นั้น โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมท่าอากาศยาน ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงถึงความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักคุณธรรมจริยธรรม กระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อให้ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ สนองตอบความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ รวมถึงเพื่อให้ การดำเนินการมีความสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในปัจจุบันของกรมท่าอากาศยาน

กรมท่าอากาศยาน จึงได้ยกเลิกประกาศกรมท่าอากาศยาน ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน และกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป โดยมีรายละเอียด ปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายปริญญา แสงสุวรรณ)
อธิบดีกรมท่าอากาศยาน



**แนวทาง
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
ของกรมท่าอากาศยาน**

กองการเจ้าหน้าที่
กรมท่าอากาศยาน

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของกรมท่าอากาศยาน มีอำนาจหน้าที่ในการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน จึงได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของกรมท่าอากาศยานมีประสิทธิภาพ และช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง ดังนี้

๑. คำจำกัดความ

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานทุนหมุนเวียน และลูกจ้างทุนหมุนเวียน ในสังกัดกรมท่าอากาศยาน

"ทุจริต" หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีคาร์ได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง และผู้อื่น

"ประพฤติมิชอบ" การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกร อย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของ ส่วนราชการไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความ รวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือ การปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถ ตรวจสอบได้

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่ติดต่อกับกรมท่าอากาศยาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๒. หลักเกณฑ์และรายละเอียดและรายละเอียดในการร้องเรียน

๒.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๒.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเรื่องที่ได้รับรู้หรือได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของกรมท่าอากาศยาน ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการปกหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสบางที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

- ๒.๒ ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้
- ๒.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - ๒.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - ๒.๒.๓ การกระทำทั้งที่หลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)
 - ๒.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
 - ๒.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
 - ๒.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี
 - ๒.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๒.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
- ๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา
- ๒.๔.๑ ขอร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
 - ๒.๔.๒ ขอร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
 - ๒.๔.๓ ขอร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๒
- ๒.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้
- ๒.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนมาที่ กรมท่าอากาศยาน เลขที่ ๗๑ ซอยงามดูพลี ถนนพระรามที่ ๔ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐
 - ๒.๕.๒ ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่ กองการเจ้าหน้าที่ ชั้น ๙ กรมท่าอากาศยาน
 - ๒.๕.๓ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมท่าอากาศยาน <https://www.airports.go.th/complain>
 - ๒.๕.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวงคมนาคม <https://complain.mot.go.th/prproject/motzero/index.php>
 - ๒.๕.๕ ร้องเรียนผ่าน E-Mail : pdem@airports.go.th
 - ๒.๕.๖ ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๘๗ ๐๓๒๒๐ ต่อ ๒๙๖๙
 - ๒.๕.๗ ร้องเรียนผ่านโทรสารหมายเลข ๐ ๒๘๖ ๓๓๗๓
 - ๒.๕.๘ ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
 - (๑) สายด่วนทำเนียบรัฐบาล ๑๑๑๑๑ (๒๔ ชั่วโมง)
 - (๒) ทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ปณ. ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๒
 - (๓) ทางเว็บไซต์ www.๑๑๑๑.go.th
 - (๔) ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล หรือจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เคลื่อนที่ในต่างจังหวัด

๓. กระบวนการพิจารณาคำเนิการ

๓.๑ ให้กองการเจ้าหน้าที่ กลุ่มวินัยและจริยธรรม เป็นหน่วยงานหลักในการรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดทำสถิติ มีการประเมินผล และรายงานให้อธิบดีกรมท่าอากาศยานทราบ

๓.๒ กรณีที่อธิบดีกรมท่าอากาศยาน เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริงหรือ มอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้กองการเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำสั่ง นั้น

๓.๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริง ที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนออธิบดีกรมท่าอากาศยาน ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติ มิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็น ต่ออธิบดีกรมท่าอากาศยาน และยุติเรื่อง

๓.๔ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้ เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๓.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่ออธิบดีกรมท่าอากาศยาน ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการ สอบข้อเท็จจริงอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่ออธิบดีฯ โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน สองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๓.๖ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ วันแต่กรณีให้ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๓.๗ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของกรมท่าอากาศยาน ให้ดำเนินการดังนี้

๓.๗.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นกรณีสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

๓.๗.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ระบุถึงหน่วยงาน เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นกรณีสิ้นสุดกระบวนการตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียน