



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
จังหวัดพัทลุง

จัดทำโดย : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพัทลุง

สำนักงานจังหวัดพัทลุง

# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่เกินความ จำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ได้เห็นชอบมาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีนโยบายสำคัญ และเร่งด่วนในการป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อปฏิรูประบอบราชการแผ่นดินให้เป็นไป อย่างโปร่งใสและเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจของประชาชน ดังนี้

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณา ดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความ คืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความ เหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหาย แก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ ชัดเจนถึง ขั้นชี้มูลความผิดให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ไปดำรงตำแหน่ง อื่นเป็นการ ชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ และป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบ โดยเร็ว และใน กรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือ โอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี และดำเนินการตาม มาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖ /๒๕๕๘ เรื่องมาตรการแก้ไข ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบ และการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/ ๒๕๕๙ เรื่องมาตรการ แก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พุทธศักราช ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีหลักฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิด ได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัด เพื่อทราบความ คืบหน้าและเร่งรัดดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้น ออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสมและในกรณีที่พบว่ามีความ เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ รับผิดชอบเพื่อพิจารณา ดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตามปกติ และให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วโดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ความสนใจของ ประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่าง ร้ายแรงแต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการ ปรับ/ย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรง ตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

ข้อ ๓ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบเรียบร้อย ที่ทำให้การ ปฏิบัติราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความ เดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่น ตามข้อ ๑ วรรคสองด้วย

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยาน หรือผู้ให้ข้อมูล หรือเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อผู้มี ส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าการจงใจ ให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการ ลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ ๕ ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือ ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับ นโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน แก่ประชาชนผู้รับบริการจึงได้จัดทำขึ้นตอนกระบวนการ และแนวทางการจัดการ เรื่องร้องเรียนให้มีระบบ

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ส่วนราชการมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึง รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิต หรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของ กระบวนการงาน

๒.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้ การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ รวมทั้งแสดง หรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการให้สามารถรับรู้กระบวนการงานและช่องทางการร้องเรียนและ การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของภาครัฐ

๒.๓ เพื่อแสดงขั้นตอน วิธีการ และมาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต คอร์รัปชั่น ให้มีมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติเดียวกัน

๒.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือมาตรฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตจังหวัดพัทลุง

### ๓. ขอบเขต

๓.๑ คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพัทลุงได้รับเรื่องร้องเรียน

๓.๒ การร้องเรียน แบ่ง ได้เป็น ๔ กรณี ดังนี้

(๑) กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนที่ร้องต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และส่งเรื่องศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพัทลุงดำเนินการ หรือร้องต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพัทลุงโดยตรง

(๒) กรณีที่ ๒ เรื่องร้องเรียนที่มีการร้องผ่านส่วนราชการ หน่วยงานส่วนกลาง หรือหน่วยงานอื่น และส่งมาให้จังหวัดดำเนินการตรวจสอบ

(๓) กรณีที่ ๓ เรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนผ่านส่วนราชการ หน่วยงานที่ข้าราชการหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง

(๔) กรณีที่ ๔ เรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์หน้าเว็บไซต์ของจังหวัดพัทลุงและหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน

### ๔. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียนการทุจริต** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชัน เช่น การให้หรือรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น รวมถึงการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบที่ส่งผลกระทบต่อความเสียหายทางราชการ

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ที่ภาครัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงาน โดยให้มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

**หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพัทลุง และส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยในจังหวัดพัทลุง

**ช่องทางการร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางกล่องรับความคิดเห็น และทางเว็บไซต์

**ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน** หมายถึงผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงาน

## ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕.๑ ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียนข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพให้บริการ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๕.๒ ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

## ๖. ช่องทางร้องเรียน

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพัทลุง สำนักงานจังหวัดพัทลุง ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดพัทลุง (หลังใหม่) ถนนรามเสวรี ตำบลคูหาสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง

๖.๒ ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงาน

๖.๓ ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หมายเลข สายด่วน ๐๗๔ ๖๑๓ ๔๐๙

๖.๔ ร้องเรียนผ่านโทรสาร ๐๗๔ ๖๑๓ ๔๐๙

๖.๕ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์จังหวัดพัทลุง <http://www.phatthalung.go.th>

๖.๖ ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย หรือหน่วยงานส่วนกลางอื่นๆ

## ๗. อำนาจหน้าที่และการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๗.๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๗.๑.๑ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อผู้ว่าราชการจังหวัด โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

(๑) ชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้กล่าวหา (ถ้ามี)

(๒) ชื่อและตำแหน่งของผู้ร้องเรียนหรือผู้กล่าวหา

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการกระทำที่กล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่า

กระทำผิดวินัย

(๔) พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเท่าที่มี

๗.๑.๒ ให้รายงานต่ออธิบดีและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันทีและให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

๗.๑.๓ กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาหรือมีกรณีที่เป็นสงสัยข้าราชการพลเรือนสามัญ ผู้ใดกระทำความผิดวินัย ให้ผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ พระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ทราบโดยเร็ว และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันโดยให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ พระราชบัญญัติ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยรวดเร็วและปราศจากอคติโดยดำเนินการ ตามหมวด ๗ ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย และ ก ฎ ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ.๒๕๕๖ อย่างเคร่งครัดโดย ให้รีบดำเนินการหรือสั่งให้ดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่ากรณีมีมูลที่ควร กล่าวหาว่าผู้นั้น กระทำความผิดวินัยหรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยก็ให้ยุติเรื่องได้

(๒) ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสอบสวนแล้วพบว่ามีความผิดฐานควรเชื่อ ได้ว่าสามารถ สรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อ ข้าราชการและ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและ รัฐมนตรีเจ้าสังกัด เพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ ของรัฐผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่ พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

(๓) กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดฐานเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้ เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุป ความผิดได้ ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิดให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ไปดำรงตำแหน่ง อื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ และป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการ ตรวจสอบ โดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอ ให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนัก นายกรัฐมนตรี และดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖ /๒๕๕๘ เรื่องมาตรการแก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบ และการกำหนด กรอบอัตรากำลัง ชั่วคราว ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบ แห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่องมาตรการแก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดกรอบ อัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พุทธศักราช ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

๗.๑.๔ ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิด ทางวินัยอย่างร้ายแรงแต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัด ดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้ง ให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

## ๘. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน/ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกกล่าวหา

### ๘.๑ มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อม ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

กรณีเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียน ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการตามสมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน/พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น ” กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุการณ์ร้องเรียนนั้นๆ

๒. ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือพยาน จะไม่ถูกดำเนินการลงโทษทางวินัย และจะได้รับการคุ้มครองจากการกระทำที่ทำให้ได้รับผลกระทบหรือไม่ปลอดภัย เช่น การข่มขู่ การคุกคาม การหน่วงเหนี่ยวการรบกวนการทำงาน หรือการกระทำที่เป็นการกลั่นแกล้งหรือทำให้ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

๓. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือพยาน เชื่อว่าตนเอง ถูกข่มขู่ คุกคาม หน่วงเหนี่ยวรบกวนการทำงาน หรือการกระทำที่เป็นการกลั่นแกล้ง หรือทำให้ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ให้รายงานต่อประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือผู้อำนวยการกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลโดยทันที

### ๘.๒ มาตรการคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียน

๑. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียน ยังไม่ถือว่าผู้ถูกร้องเรียนมีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคคลอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนในการชี้แจงกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน

\*\*\*\*\*

# ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของจังหวัดพัทลุง

## ช่องทางการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง  
ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
จังหวัดพัทลุง สำนักงานจังหวัดพัทลุง  
ชั้น 2 ศาลากลางจังหวัดพัทลุง
2. ทางผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง
3. ทางโทรศัพท์ 074-613409
4. ทางเว็บไซต์จังหวัดพัทลุง
5. ส่วนราชการอื่นส่งเรื่องให้จังหวัด  
ดำเนินการ เช่น
  - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
  - ผู้ตรวจการแผ่นดิน
  - กระทรวงมหาดไทย

