

# แนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

## จังหวัดพัทลุง



# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ๑. หลักการและเหตุผล

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – พ.ศ. ๒๕๘๐) ให้หลักการที่ภาครัฐต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบมีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในทุกระดับ มีวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมต่อต้านการทุจริต ผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบเพื่อป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบ โดยให้ความสำคัญกับการปรับและหล่อหลอมพฤติกรรม “คน” ทุกกลุ่มในสังคม ให้มีจิตสำนึก และพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตโดยกลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องได้รับสนับสนุนการมีส่วนร่วมให้เป็นเครือข่ายเฝ้าระวัง สอดส่อง และแจ้งเบาะแสการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตัวชี้วัดย่อยที่ ๔๕ การส่งเสริมความโปร่งใสเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้จะได้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพของกระบวนการ และกลไกป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและกำหนดเป้าหมายการพัฒนาในระยะ ๒๐ ปี โดยใช้ดัชนีการรับรู้การทุจริตที่มุ่งเน้นสู่การให้ประเทศไทยมีอันดับค่าคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต ในปี พ.ศ. ๒๕๘๐ ให้มีอันดับ ๑ ใน ๒๐ ของโลก จังหวัดพัทลุงจึงจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและเป็นการพยายามให้เกิดการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในจังหวัด สมเจตนารมณ์ของรัฐบาลและการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้เกิดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของจังหวัดพัทลุงที่ชัดเจนทั้งข้อมูล รายละเอียด ขั้นตอนและส่วนงานที่รับผิดชอบ

๒.๒ วิธีการในการร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบขั้นตอน

## ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพัทลุง

## ๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพเป็นหนังสือ และต้องมีรายละเอียด ดังนี้

๔.๑.๑ เขียนที่ วัน เดือน ปี

๔.๑.๒ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

๔.๑.๓ ระบุค่านำหน้าชื่อ ชื่อ-สกุล ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริต

และประพฤติมิชอบของผู้ถูกร้อง

๔.๑.๔ ยื่นหรือระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือ พยานวัตถุ (หากมี)

๔.๑.๕ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานในหนังสือร้องเรียนกรณีมาร้องเรียนด้วยตนเอง

๔.๒ กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือทางโทรสารต้องมีรายละเอียดตามข้อ ๔.๑

๔.๓ กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ เมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการร้องเรียนแล้ว ควรต้องขอให้

ผู้ร้องเรียนส่ง เอกสารหลักฐานมาให้ทางไปรษณีย์

๔.๔ กรณีผู้ร้องเรียนเป็นข้าราชการการให้ข้อมูลแจ้งเบาะแสต้องไม่เปิดเผยข้อมูล ชื่อ-สกุล

หรือข้อมูลส่วน บุคคลของผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวและต้องปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์

๒๕๔๒ (การคุ้มครองพยานหรือผู้แจ้งเบาะแสด)

๔.๕ การรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการในทุกขั้นตอนให้ถือเป็นความลับ

## ๕. ช่องทางร้องเรียน

๕.๑ ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพัทลุง สำนักงานจังหวัดพัทลุง ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดพัทลุง (หลังใหม่) ถนนราเมศวร์ ตำบลคูหาสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง

๕.๒ ทางไปรษณีย์ถึงศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพัทลุง สำนักงานจังหวัดพัทลุง ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดพัทลุง (หลังใหม่) ถนนราเมศวร์ ตำบลคูหาสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ๙๓๐๐๐

๕.๓ ผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๔๖๑ ๓๔๐๙

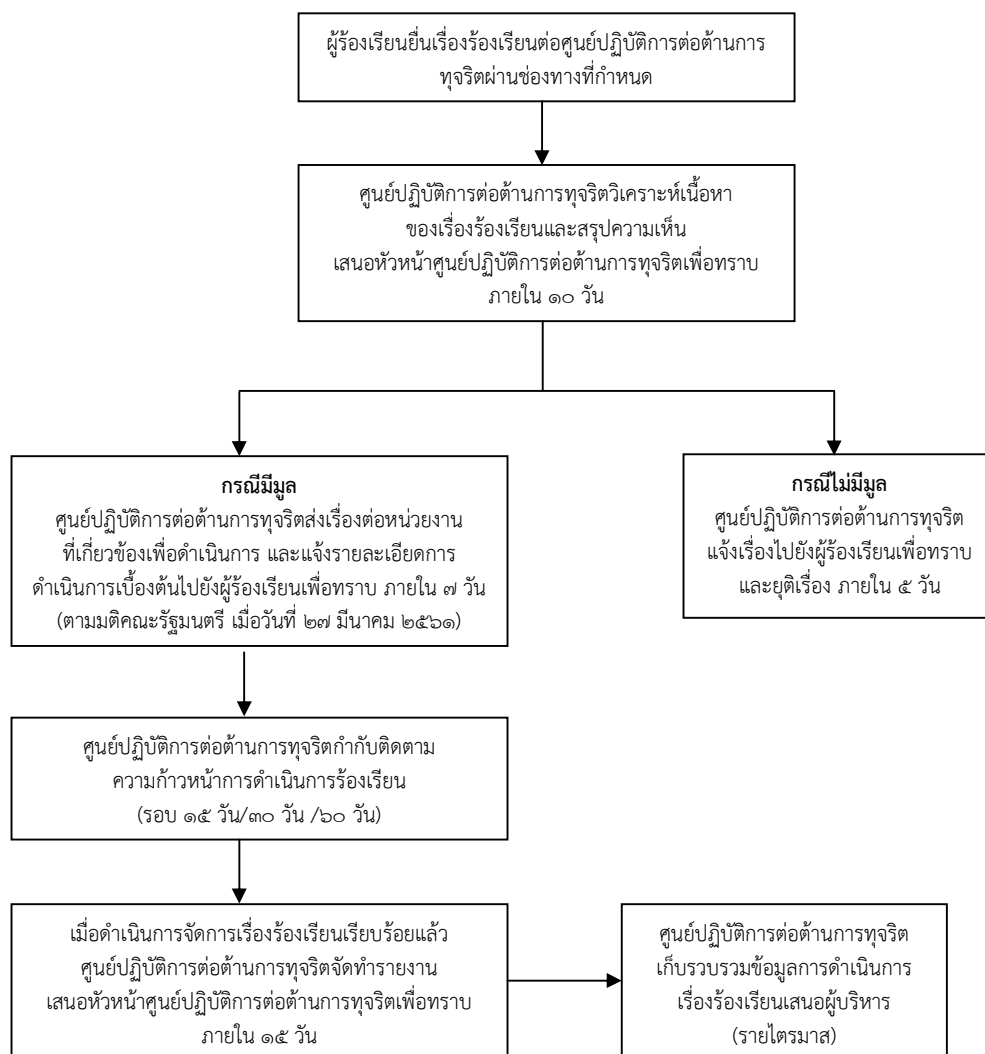
๕.๕ ผ่านเว็บไซต์จังหวัดพัทลุง [www.phatthalung.go.th/2022/frontpage](http://www.phatthalung.go.th/2022/frontpage)

๕.๕ ผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ป.ป.ท. [www.pacc.go.th/e-service/index.html](http://www.pacc.go.th/e-service/index.html)

๕.๖ ผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ป.ป.ช. [www.nacc.go.th/allcomplaint?cst=12402218222758866839](http://www.nacc.go.th/allcomplaint?cst=12402218222758866839)

๕.๗ ผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย หรือหน่วยงานส่วนกลางอื่นๆ

## ๖. ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของจังหวัดพัทลุง



## ๗. 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** หมายถึง ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงาน

\*\*\*\*\*

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพัทลุง  
สำนักงานจังหวัดพัทลุง ศาลากลางจังหวัดพัทลุง  
โทร./โทรสาร 0 7461 3409  
<https://www.phatthalung.go.th/2022/frontpage>

