

# คู่มือการดำเนินการร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงา

### ๑. บทนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงา จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งจังหวัดพังงา ที่ ๓๘๐๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของจังหวัดพังงา สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและกระบวนการยุติธรรม และขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงมหาดไทย โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๔ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ในการออกคำสั่งดังกล่าว

### ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐในอำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดพังงา ของเจ้าหน้าที่ในศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงา

### ๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงา ได้รวบรวมโครงสร้าง แนวทาง อำนาจหน้าที่ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ภายใต้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงา

### ๔. โครงสร้าง

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงา ขึ้นตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัดพังงา มีที่ตั้ง ณ สำนักงานจังหวัดพังงา กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล ศาลากลางจังหวัดพังงา ชั้น ๒ เลขที่ ๑๐/๑๐ ถนนพังงา - ทับปุด หมู่ ๓ ตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา รับผิดชอบภารกิจของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงา โดยแบ่งงานออกเป็น ๒ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ (๒) ด้านส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม โดยมีบุคคลทำหน้าที่ภายในศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงา

(๑) รองผู้ว่าราชการจังหวัดพังงา (ที่ได้รับมอบหมาย) เป็นหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงา

(๒) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดพังงา เป็นผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จังหวัดพังงา

(๓) ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดพังงา เป็นเจ้าหน้าที่

(๔) นักทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดพังงา เป็นเจ้าหน้าที่

(๕) พนักงานทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดพังงา จำนวน ๒ ราย เป็นเจ้าหน้าที่



คำสั่งจังหวัดพังงา

ที่ กผ/๐๑ /๒๕๖๒

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงา

ตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ ๓๕๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ได้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขึ้น เพื่อประสานงาน เฝ้าระวัง และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินงานและความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ คำนึงจริยธรรมตามประมวลกฎหมายจริยธรรมข้าราชการพลเรือน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของจังหวัดพังงา สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและกระบวนการยุติธรรม และขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงมหาดไทย จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๔ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ จึงยกเลิคำสั่งใดๆ ของจังหวัดพังงาในการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงาขึ้น โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ให้มีศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงา ณ สำนักงานจังหวัดพังงา กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล ศาลากลางจังหวัดพังงา ชั้น ๒ เลขที่ ๑๐/๑๐ ถนนพังงา - ทัพปุด หมู่ ๓ ตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา รับผิดชอบภารกิจของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงา โดยแบ่งงานออกเป็น ๒ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ (๒) ด้านส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม โดยมีรายละเอียดแนบท้ายคำสั่งนี้

๒. ให้ผู้ดำรงตำแหน่งต่อไปนี้ ทำหน้าที่ภายในศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงา

- |                                                  |                                               |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| (๑) รองผู้ว่าราชการจังหวัดพังงา                  | หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต        |
| (ที่ได้รับมอบหมาย)                               | จังหวัดพังงา                                  |
| (๒) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดพังงา                  | ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต |
|                                                  | จังหวัดพังงา                                  |
| (๓) ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล       | เจ้าหน้าที่                                   |
| สำนักงานจังหวัดพังงา                             |                                               |
| (๔) นักทรัพยากรบุคคล                             | เจ้าหน้าที่                                   |
| กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดพังงา |                                               |
| (๕) พนักงานทรัพยากรบุคคล จำนวน ๒ ราย             | เจ้าหน้าที่                                   |
| กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดพังงา |                                               |

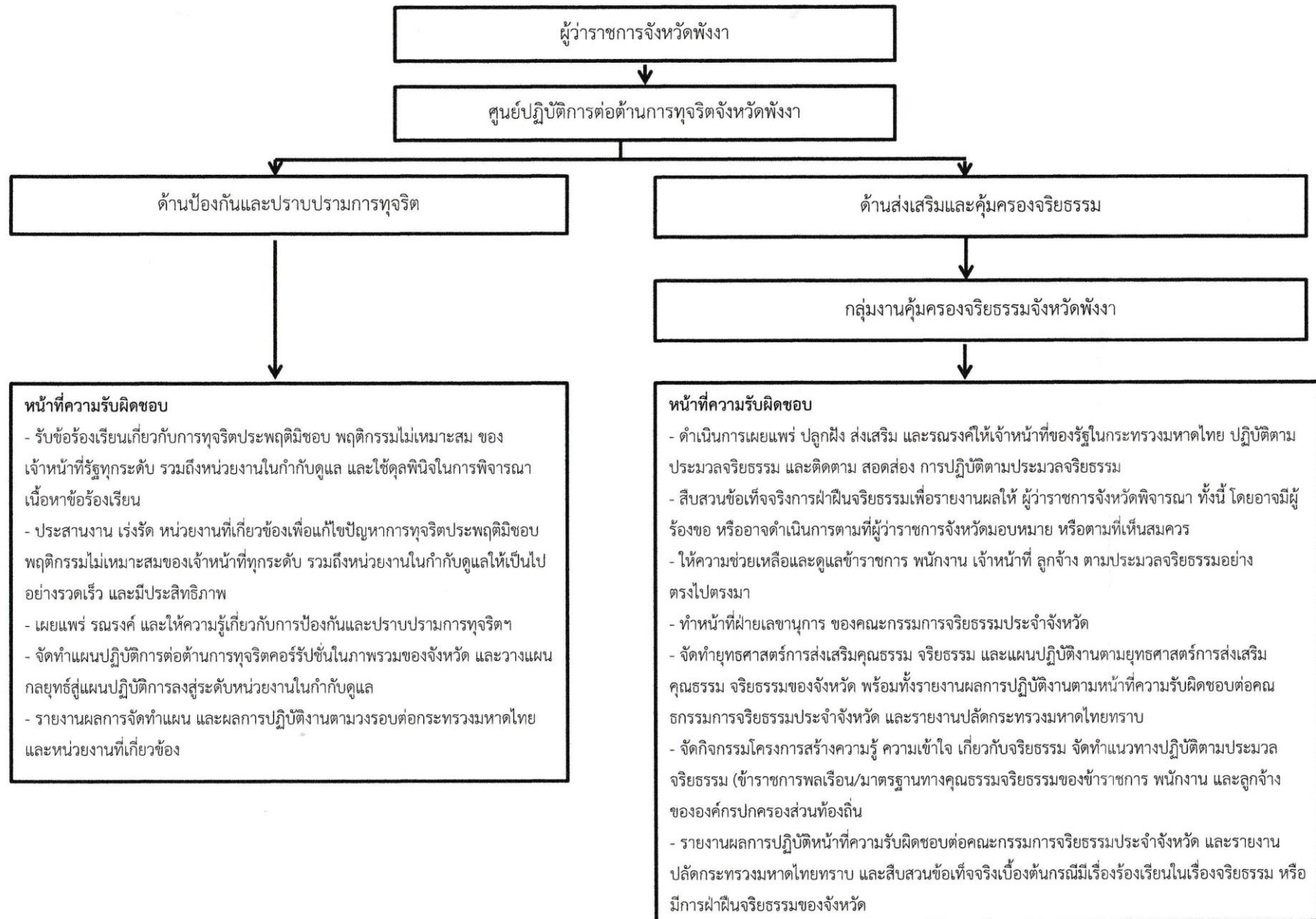
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายจำเริญ ทิพญพงศ์ธาดา)

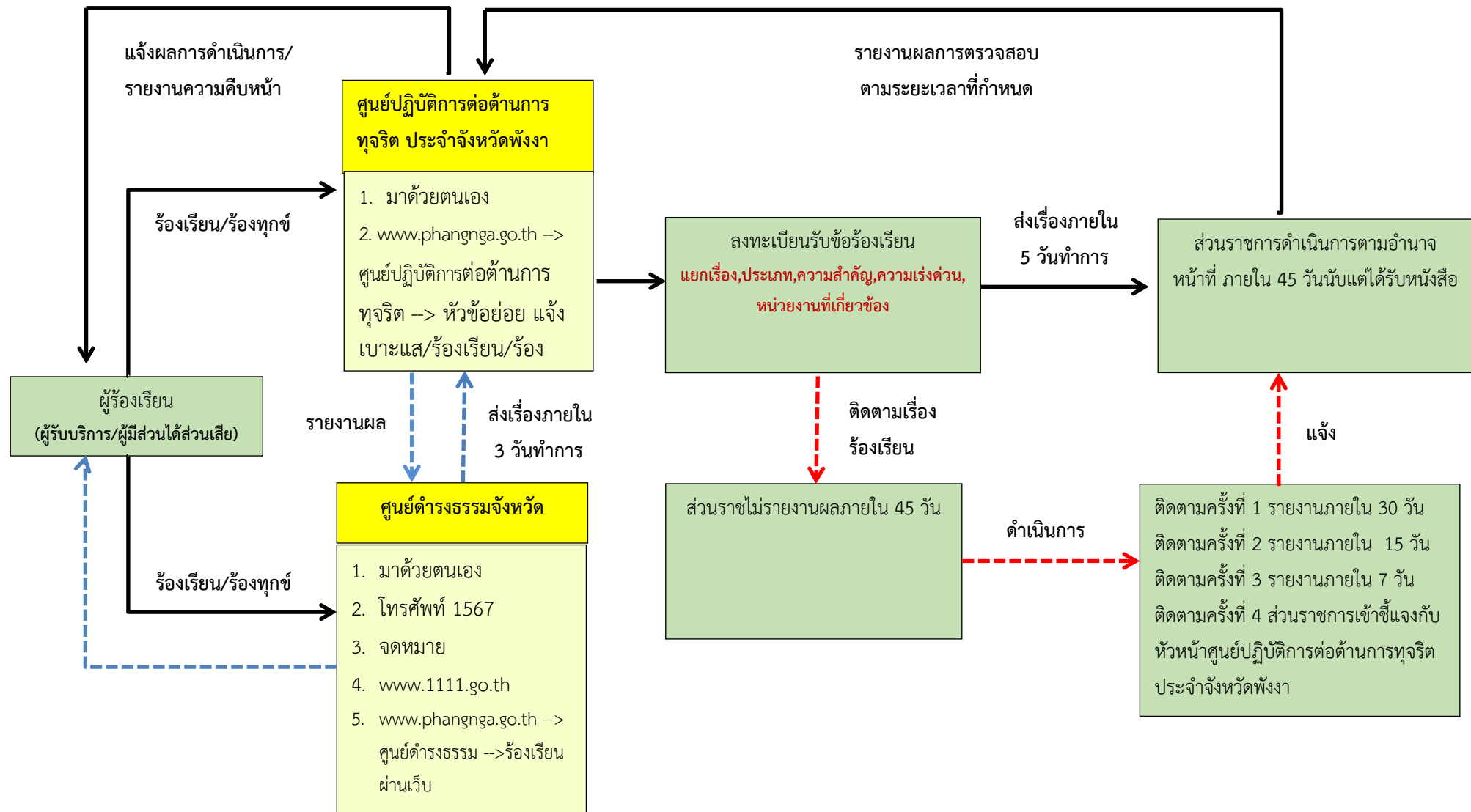
ผู้ว่าราชการจังหวัดพังงา

รายละเอียดแนบท้ายคำสั่งจังหวัดพังงา ที่ ๓๙/๐๑ /๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒



## ๕. ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ

ผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงา



## ๕.๑ แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### ๕.๑.๑ การยื่นเรื่องแจ้งเบาะแส/ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) การยื่นเรื่องแจ้งเบาะแส/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทางอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- ก. ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องฯ
- ข. ชื่อและที่อยู่ผู้ถูกกล่าวหา
- ค. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์อันเป็นสาเหตุให้ยื่นคำร้อง และคำขอให้ช่วยเหลือ (ถ้ามี)
- ง. หลักฐานที่เกี่ยวข้องเท่าที่มี
- จ. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- ฉ. ลงลายมือชื่อผู้ร้อง หรือผู้รับมอบฉันทะ ในกรณีมอบฉันทะจะต้องแนบใบมอบฉันทะ

(ยกเว้นทางโทรศัพท์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด)

(๒) ผู้ร้องสามารถยื่นเรื่องแจ้งเบาะแส/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองผ่านช่องทาง ดังนี้

#### ช่องทางของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตประจำจังหวัดพังงา

ก. สามารถเข้าร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดพังงา ณ สำนักงานจังหวัดพังงา กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล ศาลากลางจังหวัดพังงา ชั้น ๒ เลขที่ ๑๐/๑๐ ถนนพังงา - ทับปุด หมู่ ๓ ตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

ข. [www.phangnga.go.th](http://www.phangnga.go.th) -> ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต -> หัวข้อย่อย แจ้งเบาะแส/ร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ช่องทางของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา

ก. สามารถเข้าร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ศาลากลางจังหวัดพังงา ชั้น ๑ เลขที่ ๑๐/๑๐ ถนนพังงา - ทับปุด หมู่ ๓ ตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

ข. โทรศัพท์ผ่านหมายเลข ๑๕๖๗

ค. จดหมาย

ง. [www.phangnga.go.th](http://www.phangnga.go.th) -> ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา -> หัวข้อย่อย ร้องเรียนผ่านเว็บ

จ. [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th)

### ๕.๑.๒ การรับ - ส่งเรื่องแจ้งเบาะแส/ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตประจำจังหวัดพังงา รับเรื่อง และดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอน และดำเนินการแจ้งความคืบหน้า หรือ ผลการดำเนินงาน ให้ผู้ร้องทราบโดยตรง

(๒) กรณีศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตประจำจังหวัดพังงา ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา จะดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอน และแจ้งผลการดำเนินงานผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา จะเป็นผู้ส่งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้อง

### ๕.๑.๓ การปฏิบัติ การจัดการเรื่องแจ้งเบาะแส/ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตประจำจังหวัดพังงา เมื่อได้รับเรื่องแจ้งเบาะแส/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ว่าจะผ่านช่องทางของศูนย์ หรือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา จะถือเป็นความลับทางราชการ และหากเป็นบัตรสนเท่ห์จะพิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล ทั้งนี้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และดำเนินการลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน แยกเรื่อง,ประเภท,ความสำคัญ,ความเร่งด่วน,หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๒) ดำเนินการสรุปเรื่องโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา กรณีมีข้อเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ให้ระบุกฎหมาย เพื่อเสนอประกอบการพิจารณาของผู้บังคับบัญชา

(๓) ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยรายงานภายใน ๔๕ วันนับแต่วันที่รับหนังสือ ทั้งนี้ หากเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ให้ปกปิดชื่อ ที่อยู่ก่อน จึงส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๔) เมื่อมีการแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว (๔๕ วัน) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตประจำจังหวัดพังงา ยังมิได้รับรายงาน จะมี การแจ้งเตือน ดังนี้

ก. เดือนครั้งที่ ๑ ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันได้รับการแจ้งเตือน

ข. เดือนครั้งที่ ๒ ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับการแจ้งเตือน

ค. เดือนครั้งที่ ๓ ภายใน ๗ วันนับแต่วันได้รับการแจ้งเตือน

ง. หากได้รับการแจ้งเตือนทั้ง ๓ ครั้งแล้ว ยังไม่มีการรายงานผล ให้หัวหน้าส่วนราชการเข้าชี้แจงกับหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตประจำจังหวัดพังงา

(๕) เมื่อได้รับการรายงานผลจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ประจำจังหวัดพังงา จะดำเนินการสรุป วิเคราะห์ผล พร้อมความเห็นประกอบ เพื่อเสนอให้ผู้ว่าราชการจังหวัด พังงา ประกอบการพิจารณา และแจ้งผู้ร้องทราบผ่านช่องทางตามข้อ ๕.๑.๒ ต่อไป