

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง (สำนักงาน ป.ย.ป.) ได้จัดตั้งศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต (ศจท.) เพื่อเป็นการส่งเสริมการสร้างคุณธรรม จริยธรรม วินัย ธรรมภิบาล และการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปในทิศทางที่ดี โดยการจัดตั้งดังกล่าวสอดคล้องและเป็นไปตาม มาตรา 76 วรรคสาม ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562 ระเบียบคณะกรรมการมาตรฐานทางจริยธรรมว่าด้วย หลักเกณฑ์การจัดทำประมวลจริยธรรม ข้อกำหนดจริยธรรมและกระบวนการรักษาจริยธรรมของหน่วยงานและ เจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2563 และข้อกำหนดว่าด้วยกระบวนการรักษาจริยธรรม : กลไกและการบังคับใช้ประมวล จริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2564

ในการนี้ เพื่อเป็นการสนับสนุนให้การบริหารงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การฝ่าฝืนจริยธรรม หรือข้อกล่าวหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน ป.ย.ป. ซึ่งเป็นหนึ่งในหน้าที่ที่ ศจท. ต้องรับผิดชอบ ให้มีการดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อันจะเป็นประโยชน์ต่อ หน่วยงานภาครัฐในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและต่อต้านการทุจริตดังกล่าว ดังนั้น ศจท. จึงได้จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น สำหรับให้ผู้ปฏิบัติงานการจัดการ เรื่องร้องเรียนฯ ใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนผู้ร้องเรียนให้บรรลุตามความประสงค์และรับทราบข้อเท็จจริง อย่างโปร่งใสโดยเร็ว

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ศจท. มีกรอบแนวทางที่ชัดเจนเป็นไป ในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐาน บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

2.2 เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ศจท. ซึ่งมีแนวทาง การปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

2.3 เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ทราบถึงกระบวนการและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ศจท.

3. หลักเกณฑ์ในการร้องเรียน

3.1 ระบุรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล อีเมล และเบอร์โทรศัพท์จริงของผู้ร้องเรียน ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถติดต่อกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้

3.2 ระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมประกอบเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง และเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

3.3 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

3.4 เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ในสังกัดของสำนักงาน ป.ย.ป. เนื่องจากการปฏิบัติตนหรือปฏิบัติหน้าที่ในด้านความไม่เป็นธรรมในการให้บริการ การกระทำที่เป็นการทุจริตหรือฉ้อโกง ขาดความโปร่งใส การประทุพถุติมิชอบต่อหน้าที่ และการใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองและผู้อื่น

3.5 เรื่องร้องเรียนต้องไม่เป็นเรื่องที่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้น อันเกิดจากความรู้สึกส่วนตัวหรือเป็นการกลั่นแกล้ง ทำให้บุคคลอื่นได้รับความเสียหายและเสื่อมเสียชื่อเสียง เพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งต่อตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.6 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการถอนเรื่องร้องเรียนกลับทั้งหมดหรือในบางส่วน ให้ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนด้วย หรือในกรณีที่ผู้ร้องเรียนถอนเรื่องกลับด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ใน ศจท. ให้เจ้าหน้าที่ใน ศจท. บันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อเพื่อทำเป็นหลักฐานด้วย

ทั้งนี้ ขอให้ผู้ร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพในการร้องเรียน

4. ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางเว็บไซต์สำนักงาน ป.ย.ป. ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 เข้าสู่เว็บไซต์ <https://sto.go.th/th>

The screenshot shows the website interface for the Strategic Transformation Office (STO). The main content area is titled 'ผลงานสำคัญ' (Key Achievements) and features a diagram illustrating the 'เปิดรับสภิก' (Open to Service) program. The diagram shows a flow from 'เปิดรับสภิก' to 'โครงการประกวดรางวัลเลิศรัฐ 2565' (2022 Excellence Awards Competition) and 'สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม' (Participatory Governance Administration Category). Below the diagram are QR codes for 'รายละเอียดโครงการ' (Project Details) and 'สมัครรับแบบสอบถาม' (Survey Registration). To the right, there is a calendar for 'กุมภาพันธ์ 2565' (February 2025) with the date '8' highlighted in red. The text 'อ่านเพิ่มเติม' (Read more) is visible below the calendar.

4.2 นำเมาส์ชี้ตรงปุ่ม “ติดต่อ/แจ้งปัญหา” และคลิกปุ่ม “ช่องทางร้องเรียนการปฏิบัติงานของ สำนักงาน ป.ย.ป.”

STO สำนักงาน ป.ย.ป. Strategic Transformation Office

เกี่ยวกับสำนักงาน ป.ย.ป. ข่าวสารความเคลื่อนไหว ผลงานสำคัญ สื่อเผยแพร่ FAQs สิ่งดีที่เกี่ยวข้อง ติดต่อ/แจ้งปัญหา ไทย ENG

ช่องทางร้องเรียนการปฏิบัติงานของ สำนักงาน ป.ย.ป.

ผลงานสำคัญ

STO สำนักงาน ป.ย.ป. เปิดตัวสโมค โครงการประกวดรางวัลเลิศรัฐ 2565 สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประเภทร่วมใจแฉียง

สำนักงาน ป.ย.ป. เปิดตัวสโมค โครงการประกวดรางวัลเลิศรัฐ 2565 สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประเภทร่วมใจแฉียง

อ่านเพิ่มเติม

มีนาคม 2565						
อา.	จ.	อ.	พ.	พฤ.	ศ.	ส.
27	28	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

4.3 สแกน QR CODE ตามรูป เพื่อกดข้อมูลในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ย.ป.


ช่องทางร้องเรียนการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ย.ป.

STO สำนักงาน ป.ย.ป. Strategic Transformation Office

ช่องทางร้องเรียนการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ย.ป.

Microsoft Forms

4.4 กรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่ปรากฏตามรูปด้านล่างนี้


สำนักงาน ป.ย.ป.
Strategic Transformation Office

ช่องทางร้องเรียนการปฏิบัติงาน ของสำนักงาน ป.ย.ป.

*** Required**

1. ชื่อ-นามสกุล *

2. หมายเลขโทรศัพท์ *

3. อีเมล *

4. ประเภทการร้องเรียน *

Select your answer
∨

Submit

Never give out your password. [Report abuse](#)

ทั้งนี้ ประเภทการร้องเรียนแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อดังนี้

- (1) การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- (3) เรื่องอื่น ๆ

3. อีเมล *

4. ประเภทการร้องเรียน *

Select your answer
∧

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เรื่องอื่น ๆ

Never give out your password. [Report abuse](#)

➤ กรณีผู้ร้องเรียนเลือก “การทุจริตและประพฤติมิชอบ”

จะแสดงข้อ “5. การทุจริตและประพฤติมิชอบ” เพิ่มขึ้นมา เพื่อให้ผู้ร้องเรียนเลือกกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ต้องการจะร้องเรียนระหว่าง “เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ย.ป. หรือ เจ้าหน้าที่ ป.ย.ป. กระทรวง”

4. ประเภทการร้องเรียน *

5. การทุจริตและประพฤติมิชอบ *

Select your answer ^

เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ย.ป.

เจ้าหน้าที่กลุ่ม ป.ย.ป. กระทรวง

Never give out your password. [Report abuse](#)

เมื่อเลือกกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ต้องการจะร้องเรียนแล้ว จะแสดงข้อ “6. รายละเอียดเรื่องที่ท่านต้องการร้องเรียน” เพิ่มขึ้นมา เพื่อให้ผู้ร้องเรียนระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมประกอบเรื่องร้องเรียนลงไป จากนั้นกดปุ่ม “Submit” เพื่อจัดส่งข้อมูลให้แก่สำนักงาน ป.ย.ป.

5. การทุจริตและประพฤติมิชอบ *

6. รายละเอียดเรื่องที่ท่านต้องการร้องเรียน *

Enter your answer

Submit

Never give out your password. [Report abuse](#)

➤ กรณีผู้ร้องเรียนเลือก “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน”

จะแสดงข้อ “5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” เพิ่มขึ้นมา เพื่อให้ผู้ร้องเรียนเลือกหน่วยงานที่ต้องการจะร้องเรียนระหว่าง “สำนักงาน ป.ย.ป. หรือ กลุ่ม ป.ย.ป. กระทรวง”

4. ประเภทการร้องเรียน *

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน *

Select your answer

สำนักงาน ป.ย.ป.

กลุ่ม ป.ย.ป. กระทรวง

Never give out your password. [Report abuse](#)

หากเลือกหน่วยงาน คือ สำนักงาน ป.ย.ป. จะแสดงข้อ “6. หัวข้อเรื่องร้องเรียน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” เพิ่มขึ้นมา เพื่อให้ผู้ร้องเรียนเลือกหัวข้อที่ต้องการร้องเรียน ดังนี้

- การเสนอมาตรการ/แนวทางการแก้ไขปัญหาและการติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท และแผนการปฏิรูปประเทศ
- การบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท และแผนการปฏิรูปประเทศ
- การประสานความร่วมมือกับคณะกรรมการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท และแผนการปฏิรูปประเทศ
- การจัดฝึกอบรมและประเมินผลหลักสูตรการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง (หลักสูตร ป.ย.ป.)
- การประสานการปฏิบัติราชการกับกิจการของรัฐสภา
- การประสานความร่วมมือกับกลุ่ม ป.ย.ป. กระทรวง
- การปฏิบัติงานธุรการ งานวิชาการ และงานเลขานุการของคณะกรรมการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน *

สำนักงาน ป.ย.ป.

6. หัวข้อเรื่องร้องเรียน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน *

Select your answer

- การเสนอมาตรการ/แนวทางการแก้ไขปัญหาและการติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท และแผนการปฏิรูปประเทศ
- การบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท และแผนการปฏิรูปประเทศ
- การประสานความร่วมมือกับคณะกรรมการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท และแผนการปฏิรูปประเทศ

This privacy notice is provided by the owner of the form. The data you submit will be sent to the form owner. Microsoft is not responsible for the privacy practices of the form owner. Never give out your password.

How the form owner uses your data. They will use your response data. Do not provide personal or sensitive information.

[Terms of Use](#)

เมื่อเลือกหัวข้อเรื่องร้องเรียน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแล้ว จะแสดงข้อ “7. รายละเอียดเรื่องที่ท่านต้องการร้องเรียน” เพิ่มขึ้นมา เพื่อให้ผู้ร้องเรียนระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียนลงไป จากนั้นกดปุ่ม “Submit” เพื่อจัดส่งข้อมูลให้แก่สำนักงาน ป.ย.ป.

5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน *

สำนักงาน ป.ย.ป.

6. หัวข้อเรื่องร้องเรียน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน *

การเสนอมาตรการ/แนวทางการแก้ไขปัญหาและการ...

7. รายละเอียดเรื่องที่ท่านต้องการร้องเรียน *

Enter your answer

Submit

หากเลือกหน่วยงาน คือ กลุ่ม ป.ย.ป. กระทรวง จะแสดงข้อ “6. หัวข้อเรื่องร้องเรียน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” เพิ่มขึ้นมา โดยให้ผู้ร้องเรียนคลิกเลือกปุ่มวงกลม หน้าข้อความ “การติดตามรายงานความคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท และแผนการปฏิรูปประเทศ”

4. ประเภทการร้องเรียน *

5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน *

6. หัวข้อเรื่องร้องเรียน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การติดตามรายงานความคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท และแผนการปฏิรูปประเทศ

Submit

Never give out your password. [Report abuse](#)

เมื่อเลือกหัวข้อเรื่องร้องเรียน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแล้ว จะแสดงข้อ “7. รายละเอียดเรื่องที่ท่านต้องการร้องเรียน” เพิ่มขึ้นมา เพื่อให้ผู้ร้องเรียนระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียนลงไป จากนั้นกดปุ่ม “Submit” เพื่อจัดส่งข้อมูลให้แก่สำนักงาน ป.ย.ป.

5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน *

6. หัวข้อเรื่องร้องเรียน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

- การติดตามรายงานความคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท และแผนการปฏิรูปประเทศ

7. รายละเอียดเรื่องที่ท่านต้องการร้องเรียน *

Never give out your password. [Report abuse](#)

➤ กรณีผู้ร้องเรียนเลือก “เรื่องอื่น ๆ”

จะแสดงข้อ “5. หัวข้อร้องเรียน (โปรดระบุ)” และข้อ “6. รายละเอียดเรื่องที่ท่านต้องการร้องเรียน” เพิ่มขึ้นมา เพื่อให้ผู้ร้องเรียนระบุหัวข้อร้องเรียนและข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียนประเภทอื่น นอกเหนือจากด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาแล้ว จากนั้นกดปุ่ม “Submit” เพื่อกดส่งข้อมูลให้แก่สำนักงาน ป.ย.ป.

4. ประเภทการร้องเรียน *

5. หัวข้อเรื่องร้องเรียน (โปรดระบุ)

6. รายละเอียดเรื่องที่ท่านต้องการร้องเรียน *

Submit

Never give out your password. [Report abuse](#)

5. แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

5.1 ศจท. รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนทางช่องทาง “ร้องเรียนการปฏิบัติงานของ สำนักงาน ป.ย.ป.” ผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ป.ย.ป. ตลอด 24 ชั่วโมง โดยยึดวัน เดือน ปี ของผู้ร้องเรียน ตามที่แสดงในระบบที่ ศจท. ดึงข้อมูลได้ และจะประมวลผลข้อมูลที่ได้รับในวันถัดไป ใช้เวลาในการดึงข้อมูลและรวบรวมเรื่องร้องเรียน 1 วัน

5.2 พิจารณาเบื้องต้นโดยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล เช่น ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ อีเมล เนื้อหาสาระของการร้องเรียน โดยกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีความสมบูรณ์ ศจท. จะทำหนังสือตอบรับคำร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้ร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาในระบบ แต่กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่มีความสมบูรณ์นั้น ศจท. จะดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมก่อนจะจัดส่งหนังสือตอบรับคำร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนต่อไป

5.3 เสนอผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ย.ป. พิจารณาสั่งการ โดยใช้ระยะเวลาภายใน 5 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก ศจท. เพื่อมอบหมายให้ ศจท. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

(1) กรณีเรื่องร้องเรียนมีส่วนเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน ป.ย.ป. และเรื่องดังกล่าวมีมูลให้ ศจท. พิจารณาดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(2) กรณีเรื่องร้องเรียนมีส่วนเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน ป.ย.ป. แต่เรื่องดังกล่าวไม่มีมูลให้ ศจท. ดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ ศจท. ได้รับคำสั่งจากผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ย.ป.

(3) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน ป.ย.ป. และพบว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ให้ ศจท. ดำเนินการจัดส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้น และดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ ศจท. ได้รับคำสั่งจากผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ย.ป.

5.4 ให้ ศจท. พิจารณาดังข้อบ่งชี้ของหน้าที่และอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ในการสืบหาข้อเท็จจริง แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

(1) กรณีที่พิจารณาแล้วพบว่า ศจท. สามารถดำเนินการเองได้ ให้ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงมากน้อยเพียงใด และดำเนินการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับแต่วันที่รับคำสั่งจากผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ย.ป.

(2) กรณีที่พิจารณาแล้วพบว่า อยู่นอกเหนือหน้าที่ที่ ศจท. จะดำเนินการได้หรือต้องการผู้เชี่ยวชาญในด้านกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสืบหาและสืบสวนเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการสืบสวนดังกล่าว โดย ศจท. ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาและแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน นับแต่วันที่รับคำสั่งจากผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ย.ป.

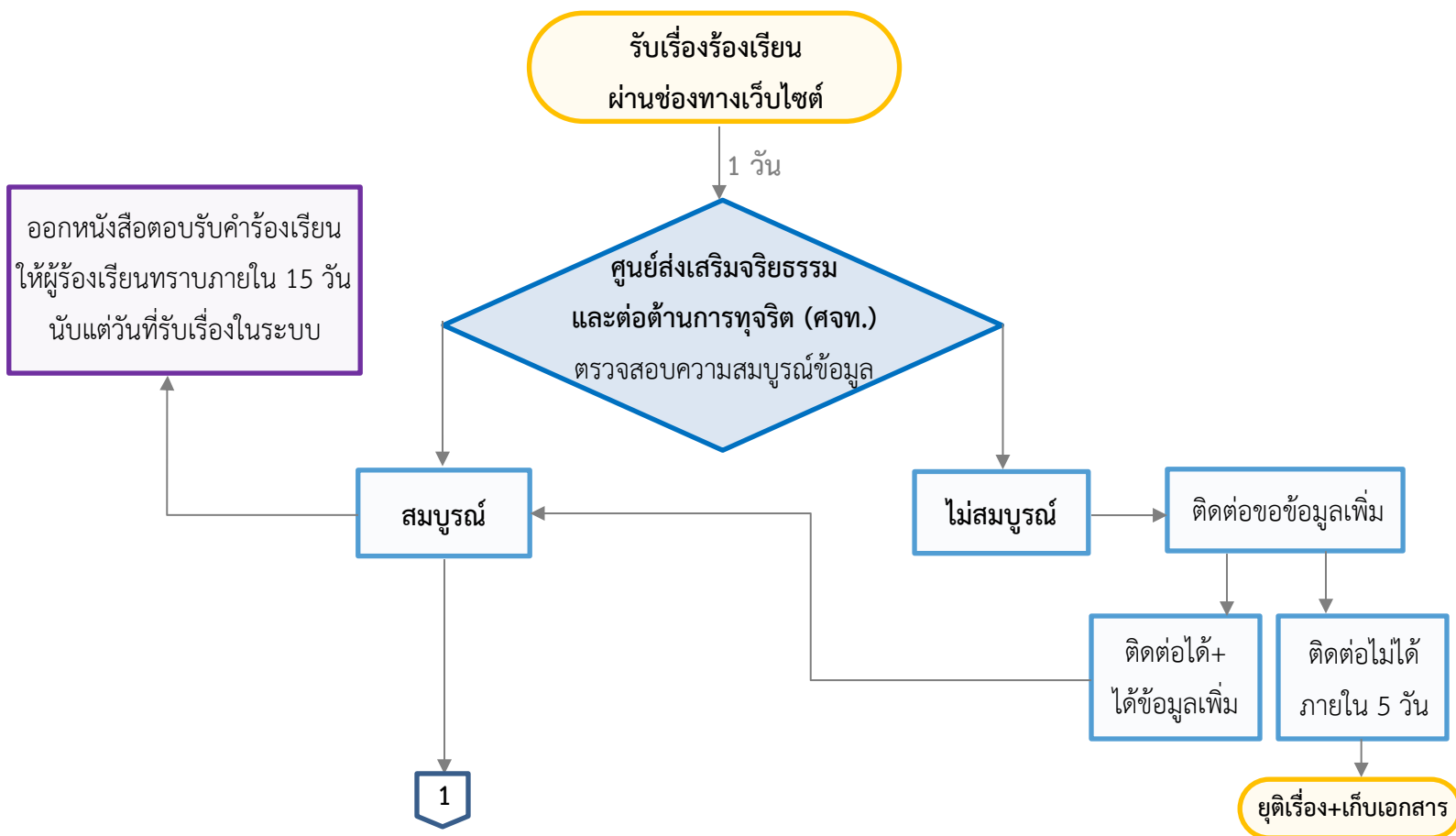
ให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และพิจารณาโต้สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงมากน้อยเพียงใด และดำเนินการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง

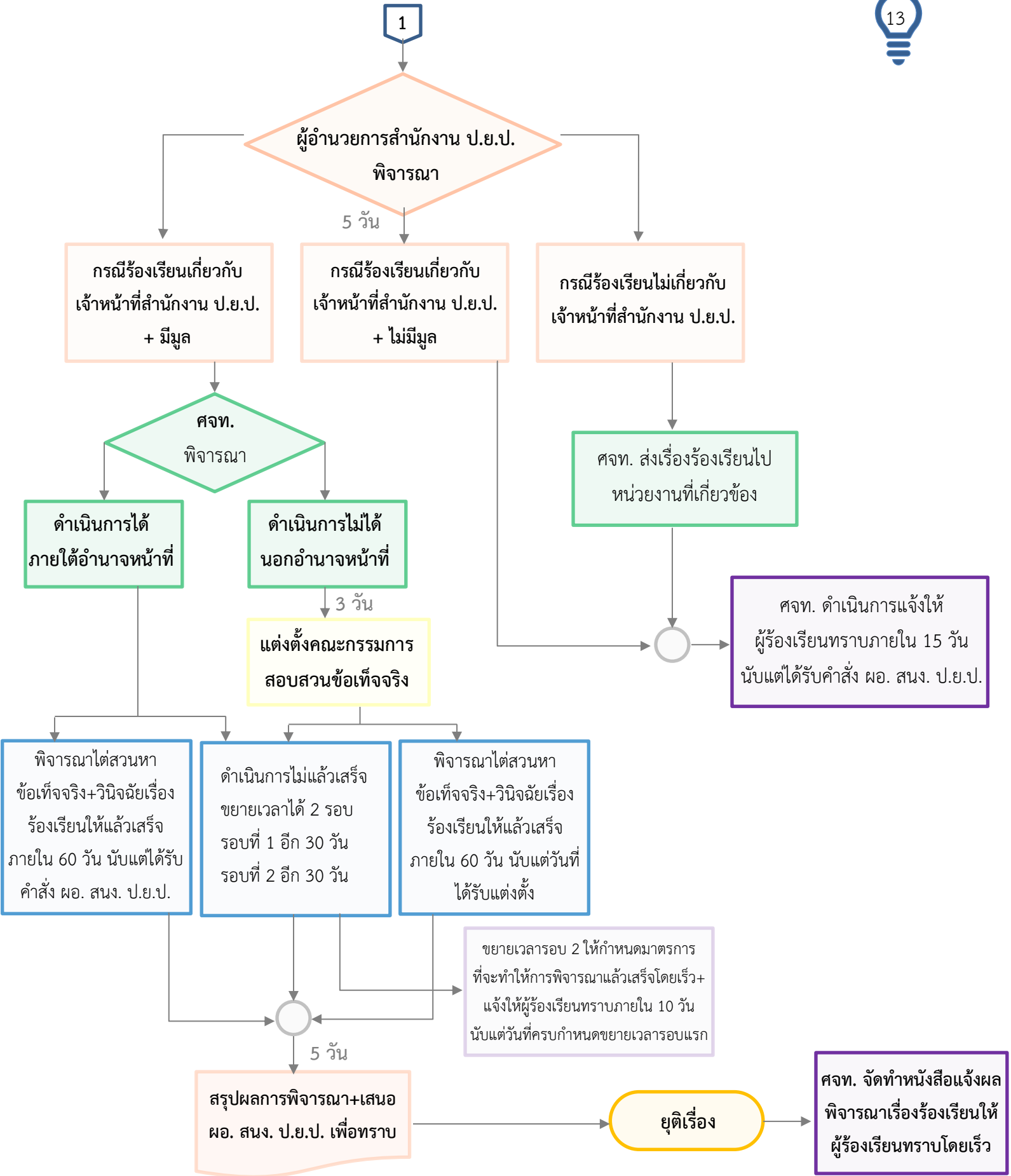
ทั้งนี้ ในการพิจารณาโต้สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้อย่างเป็นธรรม

นอกจากนี้ ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ขยายระยะเวลาพิจารณาได้อีกไม่เกิน 30 วัน โดยให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย และหากขยายระยะเวลาพิจารณาดังกล่าวแล้ว การพิจารณายังไม่แล้วเสร็จอีก ให้สามารถขยายระยะเวลาพิจารณาเป็นรอบที่ 2 ออกไปได้อีกไม่เกิน 30 วัน โดยให้พิจารณากำหนดมาตรการที่จะทำให้การพิจารณาแล้วเสร็จโดยเร็วและบันทึกไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 10 วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดขยายระยะเวลาพิจารณาครั้งแรก

5.5 เมื่อได้ข้อสรุปของผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ย.ป. เพื่อทราบภายใน 5 วัน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วต่อไป

แผนผังแสดงขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน





6. การยุติเรื่องร้องเรียน

6.1 เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วบรรลุตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนทั้งหมด และทาง ศจท. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ

6.2 เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วบรรลุตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนบางส่วน (โดย ศจท. ได้ดำเนินการตามขอบเขตหน้าที่และอำนาจอย่างเต็มที่ หรือได้มีการบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสมแล้ว) และทาง ศจท. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ

6.3 เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่บรรลุตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน เช่น อยู่นอกเหนือหน้าที่และอำนาจของสำนักงาน ป.ย.ป. หรือได้ส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป โดยทาง ศจท. ได้ชี้แจงกับผู้ร้องเรียนให้เป็นที่เข้าใจแล้ว

6.4 เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องที่กล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานชัดเจน เรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการถอนเรื่องกลับ รวมถึงเรื่องที่ได้ข้อมูลไม่แน่ชัด ครบถ้วน ขาดความสมบูรณ์ ซึ่งทาง ศจท. ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม แต่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนแจ้งไว้ได้ภายใน 5 วัน เป็นต้น โดยทาง ศจท. ได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามสมควรแก่กรณีแล้ว

7. ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

7.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560

7.2 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

7.3 ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประกาศ ณ วันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2552

7.4 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

7.5 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

7.6 กฎ ก.พ.ค.¹ ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

7.7 หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

¹ คณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม หรือ ก.พ.ค. คือ คณะกรรมการที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการพิทักษ์ระบบคุณธรรมในระบบราชการพลเรือนสามัญ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการเสนอแนะต่อ ก.พ. หรือองค์กรกลางบริหารงานบุคคลอื่น เพื่อจัดให้มีหรือปรับปรุงนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลในส่วนที่เกี่ยวกับการพิทักษ์ระบบคุณธรรม พิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์และเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเรื่องการคุ้มครองระบบคุณธรรม รวมไปถึงการออกกฎ ก.พ.ค. ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง