



แนวทางการปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทิวทัศน์ และประเพณีมิชอบ จังหวัดภูเก็ต



จัดทำโดย : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทิวทัศน์จังหวัดภูเก็ต
สำนักงานจังหวัดภูเก็ต

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ได้เห็นชอบมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ตามที่คณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีนโยบายสำคัญและเร่งด่วนในการป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อปฏิรูประบบราชการแผ่นดินให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นที่ยึดถือและไว้วางใจของประชาชน ดังนี้

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรืออาญาโดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามิใช่เหตุ น่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิดให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ และป้องกันการกระทำที่อาจผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจประชาชน ให้เสนอ ให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี และดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/ ๒๕๕๘ เรื่องมาตรการแก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการ ถูกตรวจสอบ และการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พุทธศักราช ๒๕๕๘ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามิใช่หลักฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัด เพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออก ราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสมและในกรณีที่พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ และเร่งให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วโดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ความสนใจของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่เป็นการทำความผิดต่อตำแหน่งราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรงแต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับ/ย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

ข้อ ๓ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบเรียบร้อย ที่ทำให้การปฏิบัติราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ ๑ วรคสองด้วย

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยาน หรือผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแส ในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริต และประพฤตินิยมชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในกรณีที่ตรวจสอบพบว่ามี การจงใจเพื่อให้ข้อมูลใส่ร้ายหรือบิดเบือน ข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ ๕ ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือ ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของ รัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน แก่ประชาชนผู้รับบริการจึงได้จัดทำขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีระบบ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ส่วนราชการมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่ว ทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และ บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของ กระบวนการ

๒.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม ที่มีประสิทธิภาพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ใช้บริการให้สามารถรับรู้กระบวนการและช่องทางการร้องเรียนและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของภาครัฐ

๒.๓ เพื่อแสดงขั้นตอน วิธีการ และมาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต คอรัปชั่นให้มี มาตรฐานและแนวทางปฏิบัติเดียวกัน

๒.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือมาตรฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตจังหวัดภูเก็ต

๓. ขอบเขต

๓.๑ คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอรัปชั่นตรวจสอบและจำแนก เรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดภูเก็ตได้รับเรื่องร้องเรียน

๓.๒ การร้องเรียน แบ่ง ได้เป็น ๔ กรณี ดังนี้

(๑) กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนที่ร้องต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และส่งเรื่องศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตจังหวัดภูเก็ตดำเนินการ หรือร้องต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดภูเก็ตโดยตรง

(๒) กรณีที่ ๒ เรื่องร้องเรียนที่มีการร้องผ่านส่วนราชการ หน่วยงานส่วนกลาง หรือหน่วยงานอื่น และ ส่งมาให้จังหวัดดำเนินการตรวจสอบ

(๓) กรณีที่ ๓ เรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนผ่านส่วนราชการ หน่วยงานที่ข้าราชการหรือผู้ถูก ร้องเรียนโดยตรง

(๔) กรณีที่ ๔ เรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์หรือหน้าเว็บไซต์ของจังหวัดภูเก็ต และหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชัน เช่น การให้หรือรับสินบน หรือ ประโยชน์อื่นใดเป็นต้น รวมถึงการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบที่ส่งผลกระทบต่อความเสียหายทางราชการ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงาน โดยให้มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดภูเก็ตและส่วนราชการหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยในจังหวัดภูเก็ต

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางกล่องความคิดเห็น และทางเว็บไซต์

ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงาน

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕.๑ ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียนข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๕.๒ ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

๖. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๖.๑ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดภูเก็ต

๖.๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภูเก็ต

๗. รายละเอียดของข้อมูล que ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

๗.๑ ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง

๗.๒ ช่วงเวลาการกระทำความผิดพฤติการณ์การทุจริตและประพตติมิชอบ

๘. ช่องทางร้องเรียน

๘.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดภูเก็ต สำนักงานจังหวัดภูเก็ต ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดภูเก็ต (หลังใหม่)

๘.๒ ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงาน

๘.๓ ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ สายด่วน ๐๗๖ ๒๑๙ ๙๐๐

๘.๔ ร้องเรียนผ่านโทรสาร ๐๗๖ ๒๑๙ ๙๐๐

๘.๕ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์จังหวัดภูเก็ต [http:// www.phuket.go.th](http://www.phuket.go.th)

๘.๖ ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย หรือหน่วยงานส่วนกลางอื่นๆ

๙. ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และระยะเวลาดำเนินการ

๙.๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๙.๑.๑ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อผู้ว่าราชการจังหวัด โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- (๑) ชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้กล่าวหา (ถ้ามี)
- (๒) ชื่อและตำแหน่งของผู้ร้องเรียนหรือผู้กล่าวหา
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการกระทำที่กล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่ากระทำผิดวินัย
- (๔) พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเท่าที่มี

๙.๑.๒ ให้รายงานต่ออธิบดีและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันทีและให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

๙.๑.๓ กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาหรือกรณีที่เป็นข้อสงสัยข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำผิดวินัย ให้ผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ พระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ทราบโดยเร็ว และพิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ พระราชบัญญัตินี้ โดยเร็วและปราศจากอคติโดยดำเนินการตามหมวด ๗ ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย และ ก ฎ ก ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖ อย่างเคร่งครัดโดย ให้รับดำเนินการหรือสั่งให้ดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่ากรณีมีข้อมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้นั้น กระทำผิดวินัยหรือไม่ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยก็ให้ยุติเรื่องได้

(๒) ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสอบสวนแล้วพบว่ามีความผิดหรือมีความผิดที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยหรือมีความผิดที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

(๓) กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าไม่มีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิดให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ และป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบ โดยเร็ว และในกรณีที่ เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอ ให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี และดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่องมาตรการแก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบ และการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่องมาตรการแก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พุทธศักราช ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

๙.๑.๔ ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรงแต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายใน ๓ ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

๑๐. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน/ผู้เป็นพยาน และผู้กล่าวหา

๑๐.๑ มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองเกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อม ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

กรณีเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียน ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน/พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้และกรณีผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุการณ์ร้องเรียนนั้นๆ

๒. ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือพยาน จะไม่ถูกดำเนินการลงโทษทางวินัย และ จะได้รับการคุ้มครองจากการกระทำที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือไม่ปลอดภัย เช่น การข่มขู่ การคุกคาม การหน่วงเหนี่ยวการรบกวนการทำงาน หรือการกระทำที่เป็นการกลั่นแกล้งหรือทำให้ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

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

๑๐.๒ มาตรการคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียน

๑. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียน ยังไม่ถือว่าผู้ถูกร้องเรียนมีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคคลอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนในการชี้แจงกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของจังหวัดภูเก็ต

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จังหวัดภูเก็ต สำนักงานจังหวัดภูเก็ต ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดภูเก็ต
๒. ทางผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง
๓. ทางโทรศัพท์ ๐๗๖ ๒๑๙ ๙๐๐
๔. ทางเว็บไซต์จังหวัดภูเก็ต
๕. ส่วนราชการอื่นส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการ เช่น
 - สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี
 - ผู้ตรวจการแผ่นดิน
 - กระทรวงมหาดไทย

