



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม  
MINISTRY OF DIGITAL ECONOMY AND SOCIETY

# คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน กระบวนการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

# คำนำ

การทุจริตประทุพติมิชอบเป็นปัญหาที่ก่อดรอนสังคมไทยมาอย่างยาวนาน ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศในทุกมิติ บ่อนทำลายความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐ และสร้างความเสียหายต่อเศรษฐกิจของชาติอย่างมหาศาล เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจัง สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตได้ให้ความสำคัญกับการสร้างระบบการตรวจสอบและป้องกันการทุจริตที่เข้มแข็ง โดยมุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ทุกระดับสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแสและร้องเรียนการทุจริตได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจถึงกระบวนการและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้อง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง โปร่งใส และเป็นธรรม รักษาความลับและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางสำหรับประชาชนในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/เฝ้าระวังที่เกี่ยวกับการทุจริตและประทุพติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยเนื้อหาในคู่มือนี้ประกอบด้วยข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เช่น ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประเภทของเรื่องร้องเรียนการทุจริต หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริต และขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ หน่วยงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการกำกับติดตาม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่และเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสังคมไทยที่โปร่งใสและปราศจากการทุจริต

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



# สารบัญ

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๑
๓. วัตถุประสงค์	๓
๔. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
๗. กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
๘. การคุ้มครองข้อมูลและคุ้มครองบุคคล	๖
๙. การกำกับ ติดตาม และรายงานผล	๖
๑๐. การมอบหมายการดำเนินการ	๖
Flowchart กระบวนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๗
ภาคผนวก	๘
แบบแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริต ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๙





# คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในกระบวนการ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

## ๑. หลักการและเหตุผล

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้กับหน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ประกอบกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ปฏิรูปกลไกและกระบวนการปราบปรามการทุจริต กลยุทธ์ที่ ๑ ปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพที่มุ่งเน้นการพัฒนา กลไกและกระบวนการด้านการป้องกันการทุจริตของประเทศไทยให้มีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อลดโอกาสการทุจริตหรือทำให้การทุจริตเกิดขึ้นยากหรือไม่เกิดขึ้น โดยอาศัยทั้งการกำหนดกลไกด้านกฎหมาย กลไกทางการบริหารและกลไกอื่นๆ เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้มีธรรมาภิบาล

## ๒. กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการด้วย ดังนี้

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญา โดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัด เพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีเหตุน่าเชื่อถือและเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่ เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไป แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษ

ในสำนักนายกรัฐมนตรี และดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบและการกำหนดกรอบ อัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่องมาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราวลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดฐานเชื่อว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาด โดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสมและในกรณีที่พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยพิจารณาจัดลำดับตามความสำคัญ ความสนใจของประชาชนและมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น ในกรณีที่เป็น การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรงแต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิมและห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิมหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปีนับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

ข้อ ๓ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลหรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ทำให้การปฏิบัติราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ ๑ วรรคสองด้วย

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยานหรือผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแส ในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริต และประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่นให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ ๕ ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๗ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๗ ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อน แผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม ในกระทรวง รวมถึงการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยมาตรฐานทางจริยธรรมและประมวลจริยธรรม ข้าราชการพลเรือน รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ และการฝ่าฝืน จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการในสังกัด และส่งต่อไปยังส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ประสานงาน เร่งรัด และติดตามจนได้ข้อยุติ

### ๓. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด กฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตอย่างถูกต้อง รวมถึงกระบวนการขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับแจ้งข้อมูล หรือเบาะแสเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการในสังกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อกำหนดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตอย่างละเอียด เป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ตั้งแต่การรับเรื่อง การบันทึกข้อมูล การตรวจสอบเบื้องต้น การส่งต่อเรื่อง การให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียน และการปิดเรื่อง

๓) เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างทักษะและความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการรับมือกับผู้ร้องเรียนประเภทต่างๆ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

๔) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ ถูกต้องตามกระบวนการ และคำนึงถึงความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ทั้งผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และองค์กร

๕) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงสิทธิของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสในการได้รับการปฏิบัติอย่างเคารพ และเป็นความลับ (ตามขอบเขตที่กฎหมายอนุญาต) และสิทธิของผู้ถูกร้องเรียนในการได้รับการสอบสวนอย่างเป็นธรรม

๖) เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในการรับฟังและจัดการกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตอย่างจริงจัง ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ๔. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้ดำเนินการเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จำนวน ๗ ช่องทาง ได้แก่

#### ๑) ระบบเว็บไซต์ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ให้ผู้ร้องแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ที่ <https://mdes.go.th> เลือกแบนเนอร์ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต หรือ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน (Web Portal) ผ่านทาง [https://www.mdes.go.th/questionnaire/create?question\\_id=395](https://www.mdes.go.th/questionnaire/create?question_id=395)

#### ๒) กล่องรับร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับการทุจริต

บริเวณโถงลิฟท์กลาง ชั้น ๖ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ๘๐ พรรษา ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

#### ๓) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [anticor.mdes@mdes.go.th](mailto:anticor.mdes@mdes.go.th)

#### ๔) ทางไปรษณีย์

 เลขที่ ๑๒๐ หมู่ ๓ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ชั้น ๗ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ๘๐ พรรษา แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๕) ช่องทางโทรศัพท์



หมายเลข ๐๒-๑๔๑-๖๗๘๘ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

๖) ช่องทางโทรสาร



หมายเลข ๐๒-๑๔๓-๘๐๙๙ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

โดยให้ผู้ร้องกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มให้ครบถ้วนสมบูรณ์แล้วส่งมายังหมายเลขโทรสารที่กำหนด พร้อมทั้งแนบสำเนาบัตรประชาชนและเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงด้วย

๗) ประชาชนมาติดต่อด้วยตนเอง

ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ชั้น ๘ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ๘๐ พรรษาฯ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

#### ๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีรายละเอียด ดังนี้

- วัน/เดือน/ปี ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E=mail) ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทาง เบาะแสที่เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้ชัดเจน เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
- ระบุ เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคลได้ (ถ้ามี)

๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๔) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่พอเพียง หรือไม่สามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕) ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชั้นพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๖) สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นความลับทางราชการ

#### ๕. การคุ้มครองข้อมูลและคุ้มครองบุคคล

๑) ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับอย่างที่สุด : สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะไม่เปิดเผยชื่อตัวหรือข้อมูลใดๆ ที่จะทำให้ทราบว่าผู้ใดเป็นผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำ เว้นแต่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายร้องขอ หรือผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลจะให้ความยินยอมด้วยความสมัครใจ

๒) การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและคุ้มครองข้อมูล : สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้ความสำคัญคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลด้วยความเป็นธรรม ให้ได้รับความปลอดภัย ไม่ให้ถูกคุกคาม ช่มชู้ เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ไล่ออก หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รวมทั้งเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ

## ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต มอบหมาย ดังนี้

- ๑) รองปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต) เป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
- ๒) รองหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณา กลั่นกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น
- ๓) กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานการกำกับติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต
- ๔) หน่วยงานในสังกัดรายงานผลการดำเนินงานและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมกระทำการทุจริต

## ๗. กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- ๑) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
- ๒) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด และดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่า
  - เป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้รายงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อพิจารณามอบหมายหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง
  - เป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรหรือส่วนราชการในสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่อง พร้อมตรวจสอบและส่งเรื่องไปให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
- ๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการตามนโยบายของมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ
- ๕) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ
- ๖) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและให้สรุปรายงานส่งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ทุกวันที่ ๕ ของเดือน
- ๗) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- ๘) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหาร และส่งให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ในฐานะเลขานุการศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริต (ศอตช.) ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน

## ๘. การคุ้มครองข้อมูลและคุ้มครองบุคคล

๑) ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับอย่างที่สุด : เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมที่รับผิดชอบจะไม่เปิดเผยชื่อตัวหรือข้อมูลใดๆ ที่จะทำให้ทราบว่าผู้ใดเป็นผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำ เว้นแต่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายร้องขอ หรือผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลจะให้ความยินยอมด้วยความสมัครใจ

๒) การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและคุ้มครองข้อมูล : เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลด้วยความเป็นธรรม ให้ได้รับความปลอดภัย ไม่ให้ถูกคุกคาม ช่มชู้ เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ไล่ออก หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รวมทั้งเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ

## ๙. การกำกับ ติดตาม และรายงานผล

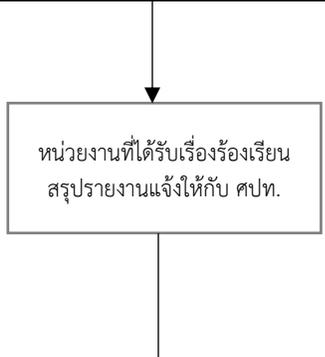
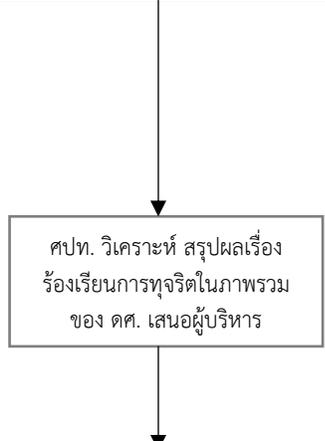
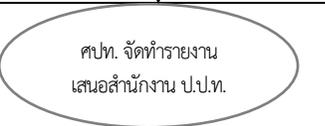
ในการกำกับ ติดตามและรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานผลความคืบหน้าหรือผลข้อยุติ ภายในวันที่ ๕ ของเดือน และให้มีการเก็บรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ๑๐. การมอบหมายการดำเนินการ

มอบหมายศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กำกับ ติดตามให้เป็นไปตามกระบวนการนี้ และรายงานผู้บริหารทราบเป็นระยะ



**กระบวนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม**

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผังงาน	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบาะแสส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ		๑๐ - ๓๐ นาที	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มงานป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ
เจ้าหน้าที่ ศปท. ตรวจสอบและจำแนกรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดและดำเนินการจัดทำหนังสือส่งเรื่องไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		๓ วัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มงานป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่อง พร้อมตรวจสอบและส่งเรื่องไปให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน		๓ - ๕ วัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มงานป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ
เจ้าหน้าที่ ศปท. ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดระยะเวลาทุกวันที ๕ ของเดือน โดยการประสานงานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด		๑๕ วัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มงานป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ
หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรายงานผลตามขั้นตอนนี้ปกติและให้สรุปรายงานส่ง ศปท. ทุกวันที่ ๕ ของเดือน และแจ้งผลจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาให้ ศปท. ทราบ		<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการ</li> <li>- กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญ ส่งผลกระทบในวงกว้าง ติดตามเรื่องภายใน ๑๕ วันทำการ</li> <li>- กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน</li> </ul>	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
เจ้าหน้าที่ ศปท. ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลสืบหน้าในภาพรวมของกระทรวงฯ -กรณี หากข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม -กรณี ข้อมูลครบถ้วน ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป		๓ วัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มงานป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ
เจ้าหน้าที่ ศปท. จัดทำรายงานเสนอ สำนักงาน ป.ป.ท.ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน		๓ - ๕ วัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มงานป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ

# ภาคผนวก

**แบบแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริต  
ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม**

เขียนที่.....  
วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....  
ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน เลขที่ ..... หมู่บ้าน..... ซอย..... หมู่ที่.....  
ถนน..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....  
.....  
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... เบอร์โทรศัพท์.....  
เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... E-mail .....

ขอร้องเรียนและกล่าวโทษ (ระบุบุคคลหรือพฤติกรรมหรือเหตุการณ์/การกระทำ และพยาน หลักฐานที่  
ร้องเรียนและการกล่าวโทษ) โดยละเอียด

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

มีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดำเนินการ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากคำร้องที่ไม่  
สุจริต เป็นเท็จต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....  
(.....)  
วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

หมายเหตุ ๑. สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนดังกล่าวฯ เป็นความลับทาง  
ราชการ

๒. โปรดแนบเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี)

๓. ในการติดต่อกับข้าพเจ้าให้ติดต่อหรือจดหมายไปที่  ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน (ข้างต้น)

ที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ ..... หมู่บ้าน..... ซอย..... ถนน.....  
แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....  
เบอร์โทรศัพท์..... เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... E-mail .....



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม  
MINISTRY OF DIGITAL ECONOMY AND SOCIETY

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม  
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
120 หมู่ 3 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา  
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 8 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง  
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210



02 141 6776



anticor.mdes@mdes.go.th