



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ผ่านช่องทางออนไลน์

ส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม.....-.....

สำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่มงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

จัดทำโดย ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

(วันที่จัดทำ)

เมษายน 2565

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางออนไลน์

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางออนไลน์

2. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้เป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนในกรณีที่มีผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เริ่มตั้งแต่วิธีการเสนอเรื่อง การรับเรื่อง การพิจารณาเรื่อง การขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การติดตามผล และการแจ้งผลให้ผู้เสนอเรื่องทราบ รวมทั้งการประสานการดำเนินการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงาน ป.ป.ท. หรือสำนักงาน ป.ป.ช.

3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องมีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

4. ข้อกำหนดที่สำคัญ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นการดำเนินการภายใต้ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ศูนย์บริการประชาชน (ศบช.) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดูแลรับผิดชอบ ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นระบบกลางเพื่อสนับสนุนการประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ศบช. ได้พัฒนาและจัดทำระบบและช่องทางการเสนอเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแยกต่างหากจากช่องทางการร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อเป็นการคุ้มครองข้อมูลของผู้เสนอเรื่องหรือผู้แจ้งเบาะแสที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับการดำเนินการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ประสานส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดย ศปท. ไม่ได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเอง แต่ทำหน้าที่ติดตามเรื่องจนได้ข้อยุติ

5. ตัวชี้วัดที่สำคัญ

ระดับความสำเร็จในการประสาน ติดตาม และรายงานผลกรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีการกระทำทุจริต ได้อย่างถูกต้อง

6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

6.1 ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่

6.2 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ เสนอความเห็น และประสานส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

6.3 ศูนย์บริการประชาชน ดูแลรับผิดชอบระบบและช่องทางออนไลน์

7. วิธีการเสนอเรื่อง

ผู้เสนอเรื่องดำเนินการผ่านเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี <https://www.opm.go.th> จำแนกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

7.1 **เข้าเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี** <https://www.opm.go.th> เลือกแบนเนอร์ลิงค์ “แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี”

ขั้นตอนที่ 1 การเข้าสู่เว็บไซต์

- เข้าสู่เว็บไซต์โดยการพิมพ์ URL <https://www.opm.go.th>
- คลิกแบนเนอร์ลิงค์ **แจ้งเรื่อง** เพื่อเข้าสู่ระบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สปน.

(หน้าแบนเนอร์ลิงค์)

OPM Anti-Corruption | หน้าหลัก | ติดต่อเรา | บริการช่วยเหลือ

แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

แจ้งเรื่อง

7.2 ลงทะเบียน

7.2.1 ผู้ที่ไม่เคยลงทะเบียนเป็นผู้ใช้ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ต้องลงทะเบียนโดยระบุข้อมูล ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน อีเมล รหัสผ่าน ยืนยันรหัสผ่าน และการยอมรับข้อตกลงการใช้บริการ (ในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ข้าพเจ้ายินยอมให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน และนำเสนอบริการเกี่ยวกับการแจ้งเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ทั้งนี้ ก่อนการแสดงเจตนา ข้าพเจ้าได้อ่านรายละเอียดถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม เพื่อใช้หรือประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และมีความเข้าใจดีแล้ว ข้าพเจ้าให้ความยินยอมหรือปฏิเสธไม่ให้ความยินยอมในเอกสารนี้ด้วยความสมัครใจ ปราศจากการบังคับหรือชักจูง และข้าพเจ้าทราบว่าข้าพเจ้าสามารถถอนความยินยอมนี้เสียเมื่อใดก็ได้ เว้นแต่ในกรณีมีข้อจำกัดสิทธิตามกฎหมายหรือยังมีสัญญาณระหว่างข้าพเจ้ากับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ให้ประโยชน์แก่ข้าพเจ้าอยู่ กรณีที่ข้าพเจ้าประสงค์จะขอถอนความยินยอม ข้าพเจ้าทราบว่า การถอนความยินยอมจะมีผลทำให้ข้าพเจ้าไม่ได้รับบริการนี้ และข้าพเจ้าทราบว่า การถอนความยินยอมดังกล่าว ไม่มีผลกระทบต่อประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้วก่อนการถอนความยินยอม)

7.2.2 ผู้ที่เคยลงทะเบียนหรือมีบัญชีเป็นผู้ใช้ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์แล้ว สามารถ Login เข้าสู่ระบบ โดยระบุอีเมล รหัสผ่าน ที่ลงทะเบียนไว้แล้วได้ทันที

ขั้นตอนที่ 2 ลงทะเบียน

- คลิกปุ่ม **ลงทะเบียน** สำหรับผู้ที่ยังไม่มีบัญชีในระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ
- กรอกข้อมูลการลงทะเบียนให้ครบถ้วน และคลิกปุ่ม **ลงทะเบียน**

(หน้าลงทะเบียน)

กรุณา Login เข้าสู่ระบบ

ชื่อ : _____ นามสกุล : _____
เลขบัตรประจำตัวประชาชน : _____ อีเมล : _____
รหัสผ่าน : _____ ยืนยันรหัสผ่าน : _____

ลงทะเบียน

(หน้ากรอกข้อมูลการลงทะเบียน)

ลงทะเบียน

7.3 ยืนยันการใช้งาน เมื่อลงทะเบียนตามข้อ 7.2 เรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งข้อความผ่านอีเมลเพื่อเริ่มการใช้งาน โดยต้องทำการตรวจสอบข้อความในอีเมลและยืนยันการใช้งานระบบ

ขั้นตอนที่ 3 ยืนยันการใช้งาน

- เมื่อลงทะเบียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งข้อความไปหาท่านเพื่อเริ่มการใช้งาน กรุณา **ตรวจสอบอีเมล** ของท่าน เพื่อ **ยืนยันการใช้งาน** ระบบ

(หน้าแจ้งยืนยันการใช้งาน)

ลงทะเบียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ระบบได้ส่งข้อความไปหาท่านเพื่อเริ่มการใช้งาน กรุณาตรวจสอบอีเมล

ยืนยันการใช้งาน

(หน้าแจ้งยืนยันการใช้งานผ่านอีเมล)

OPM Anti-Corruption | 17 Nov 2022 0:00:00

เริ่ม คุณสุจิต ธีคดี

กรุณาคลิกที่ลิงค์ในอีเมลนี้ในระบบ <<<<<< อีเมลกลับ >>>>>

7.4 การเสนอเรื่อง เข้าสู่ระบบด้วยอีเมล และรหัสผ่าน ที่ลงทะเบียนไว้ แล้วเลือกเมนูแจ้งเรื่อง จากนั้นให้ระบุข้อมูลรายละเอียดของเรื่องให้ครบถ้วน แล้วเลือกส่งเรื่อง ทั้งนี้ ผู้เสนอเรื่องสามารถตรวจสอบ ประวัติการเสนอเรื่องได้ผ่านระบบ



8 แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1		ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ได้รับผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาทราบในเบื้องต้น	ศปท. ศบช.	2 วัน		
2		ดำเนินการส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานเกี่ยวข้องพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	ศปท. ศบช.	1 วัน		
3		ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ	ศปท. ศบช.	ทุก 30 วัน		
4		สรุป รวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะ จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน และแจ้งผลให้ผู้เสนอเรื่องทราบ รวมทั้งการประสานการดำเนินการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงาน ป.ป.ท. หรือสำนักงาน ป.ป.ช.	ศปท. ศบช.	2 วัน		

หมายเหตุ ระบุคำอธิบายเพิ่มเติม หรือ เงื่อนไขที่สำคัญในการดำเนินงาน (ความหมายสัญลักษณ์ “ไม่ต้องแสดงในคู่มือ”)



จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ



กิจกรรมและการปฏิบัติงาน



การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ



แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน



จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีขั้นตอน ดังนี้

9.1 ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ได้รับผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาทราบในเบื้องต้น

9.2 ดำเนินการส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

9.3 ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

9.4 สรุป รวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะ จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน และแจ้งผลให้ผู้เสนอเรื่องทราบ รวมทั้งการประสานการดำเนินการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงาน ป.ป.ท. หรือสำนักงาน ป.ป.ช.

10. มาตรฐานงาน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสามารถดำเนินการและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางออนไลน์ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

11. ระบบติดตามประเมินผล

ติดตามรายงานผลการดำเนินงานตามที่มีกรณี/เรื่องร้องเรียน

12. เอกสารอ้างอิง

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์บริการประชาชน

13. แบบฟอร์มที่ใช้ (ถ้ามี)

แบบฟอร์มการรายงานในระบบรายงานเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของสำนักงาน ป.ป.ท.

14. ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขและพัฒนางาน

ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการดำเนินการ
-	-

15. ภาคผนวก

15.1 รายการข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม กฎหมาย ระเบียบ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- ไม่มี -

15.2 ปริมาณงานย้อนหลัง 3 ปี (พ.ศ. 2562 - 2564)

ผลงาน/ผลผลิต	หน่วยนับ	2562	2563	2564
รายงานผลเรื่องร้องเรียน	เรื่อง	-	-	-

15.3 ปริมาณงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต (พ.ศ. 2566 - 2568)

ผลงาน/ผลผลิต	หน่วยนับ	2566	2567	2568
รายงานผลเรื่องร้องเรียน	เรื่อง	-	-	-
