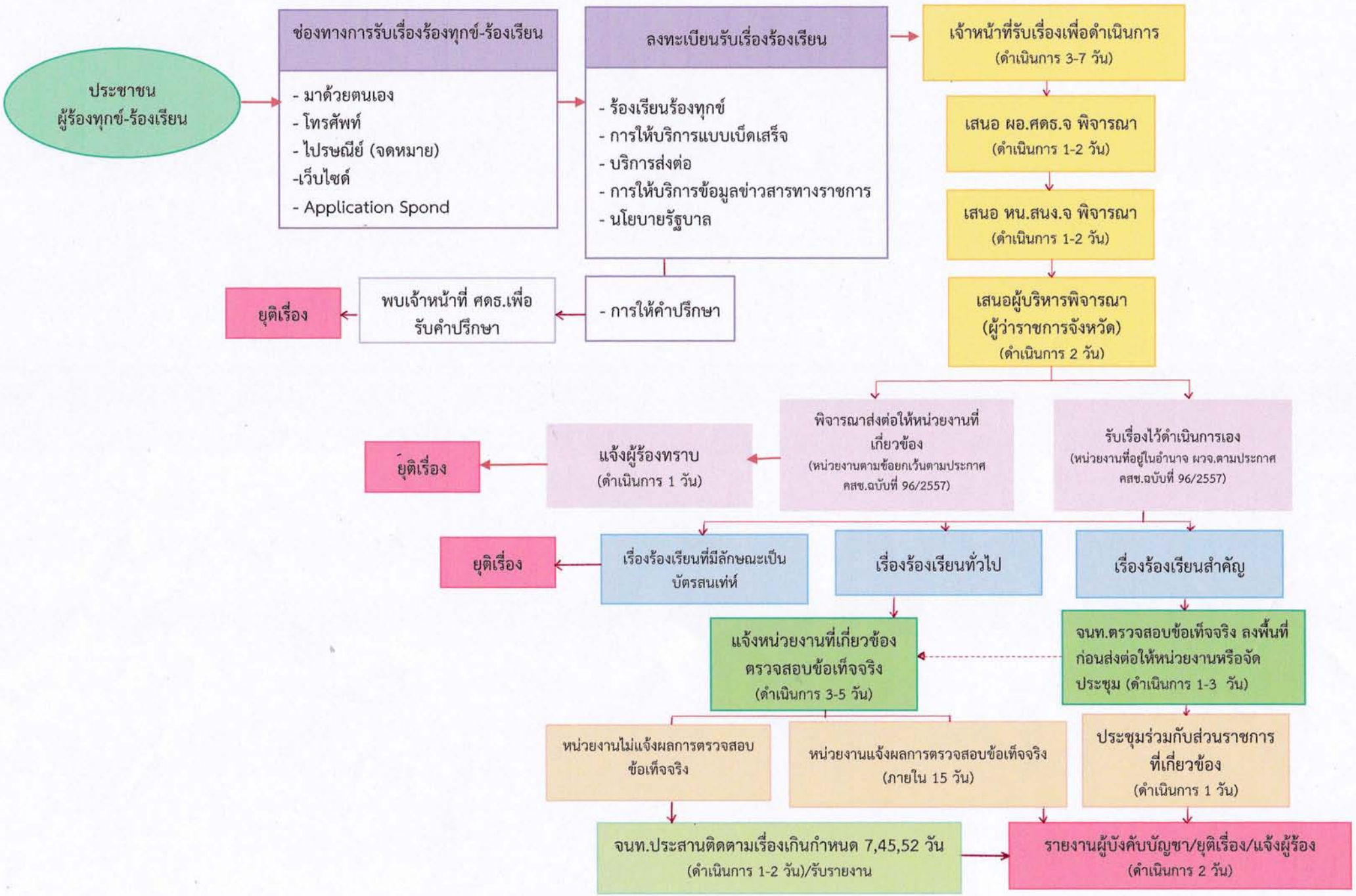
ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต		
ข้อ	**ข้อมูล**	**รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่**
๐๒๙	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมทั้งเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต ซึ่งมีแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต กล่าวคือหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ได้รับมอบหมายรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะวิเคราะห์ว่าเป็นเจ้าหน้าที่สังกัดหน่วยงานใด โดยจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อพิจารณาแจ้งหนังสือไปยังหน่วยงานต่างๆ ดังนี้ ๑. แจ้งให้หน่วยงานต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่หากตรวจสอบแล้วพบการกระทำความผิดตามคำร้องจริงให้พิจารณาโทษ และดำเนินการทางวินัยข้าราชการต่อไป ๒. ประสานเพื่อส่งเรื่องต่อไปยังสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่ ๑๔ ตรวจสอบตามอำนาจหน้าที่ต่อไป ๓. ประสานเพื่อส่งเรื่องต่อให้องค์กรอิสระ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันการปราบปรามทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช (ป.ป.ช.) (กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเจ้าหน้าที่ระดับอำนวยการต้นขึ้นไป) และประสานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ เขตพื้นที่ ๘ (ป.ป.ท) (กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริต เป็นเจ้าหน้าที่ระดับอำนวยการต้นลงมา) หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบจากหน่วยงานข้างต้น เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราชจะจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อทราบต่อไป

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช



WORK FLOW กระบวนการ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	สอบถามข้อมูลเบื้องต้น	5 นาที	สอบถามความประสงค์จากผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ ศดธ.	1.แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน 2.เอกสารของผู้ร้อง(ถ้ามี)
2	พบเจ้าหน้าที่ ศดธ.เพื่อรับคำปรึกษา ยุติเรื่อง พบเจ้าหน้าที่ ศดธ.เพื่อเขียนคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	45 นาที	ให้คำปรึกษาตามความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ ศดธ.	1.แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน 2.เอกสารของผู้ร้อง (ถ้ามี)
3	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ประเภทงานบริการ - ร้องเรียนร้องทุกข์ - การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ - บริการส่งต่อ - การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ - การให้คำปรึกษา - นโยบายรัฐบาล	30 นาที	-แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียน -บันทึกข้อมูลของผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ ศดธ.	1.แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน 2.เอกสารของผู้ร้อง(ถ้ามี)
4	เสนอ ผอ.ศดธ.จ หน.สนง.จ และผู้ว่าราชการจังหวัด พิจารณาส่งเรื่องต่อหรือดำเนินการ	7 วัน	เจ้าหน้าที่ ศดธ.ดำเนินการรวบรวมและส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชา	เจ้าหน้าที่ ศดธ.	1.แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน 2.เอกสารของผู้ร้อง (ถ้ามี) 3.หนังสือนำส่งเรื่อง 4.หนังสือแจ้งผลผู้ร้อง
5	ส่งต่อหน่วยงาน ยุติเรื่อง แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง มอบหมาย จนท.ตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบหรือดำเนินการประชุมหาข้อยุติ	3-5 วัน	เจ้าหน้าที่ ศดธ.ดำเนินการรวบรวมและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เจ้าหน้าที่ ศดธ.	1.แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน 2.เอกสารของผู้ร้อง (ถ้ามี) 3.หนังสือนำส่งเรื่อง 4.หนังสือแจ้งผลผู้ร้อง
6	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง	15 วัน	เจ้าหน้าที่ ศดธ.ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1.แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน 2.เอกสารของผู้ร้อง(ถ้ามี) 3.หนังสือนำส่งเรื่อง
7	รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ/ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้องทราบ	1-5 วัน	จนท.ศดธ.ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเอขอทราบผลการดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ ศดธ.	1.เอกสารแจ้งผลการพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.หนังสือแจ้งผลผู้ร้อง