



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี

จัดทำโดย

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำเพื่อเป็นแนวทาง การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการ ดำเนินงานและขั้นตอน กระบวนการและระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน มีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนให้เกิดความพึงพอใจ

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนควรแจ้งข้อมูล สถานที่ตั้ง	๑-๒ ๒
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๒
ระยะเวลาดำเนินการ	๒
หน้าที่รับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๓
คำจำกัดความ	๓
รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔-๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๕-๖
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๖-๗
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๗
มาตรฐานงาน	๗
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	๘

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี เป็นหน่วยงานในกำกับ ดูแล สนับสนุน ส่งเสริมการส่งเสริมและประสานงานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา องค์กรและบุคลากรอื่นๆ ที่จัดการศึกษา ภาคบังคับ ให้เป็นไปตามนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี จึงเป็นเสมือนหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการให้บริการจัดการศึกษาแก่หน่วยงานจัดการศึกษาต่างๆ สามารถ จัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว ทัวถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม ตลอดจนบริหารงานโดยองค์คณะบุคคลซึ่ง ประกอบด้วย คณะกรรมการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ปัตตานี แบ่งโครงสร้างการบริหารงานเป็น ๙ กลุ่ม ๑ หน่วย และมีโรงเรียนในสังกัด จำนวน ๑๗ โรงเรียน เนื่องจาก เป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่จึงมีโอกาที่จะเกิดปัญหา ข้อร้องเรียนต่างๆ ได้ฉะนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) จึงได้มีการกำหนดการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

๒. รายละเอียดข้อมูลสำหรับผู้ร้องควรรู้ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนควรแจ้งข้อมูล ดังต่อไปนี้

๒.๑ ข้อมูลของผู้ถูกร้อง

- ชื่อ-สกุล
- ตำแหน่ง
- หน่วยงาน
- โรงเรียน
- สังกัด

๒.๒ รายละเอียดเหตุการณ์

- วัน เดือน ปี
- เวลา
- สถานที่เกิดเหตุ
- พฤติการณ์โดยละเอียด
- ความเสียหายที่เกิดขึ้น

๒.๓ พยานหลักฐาน เช่น

- ภาพถ่าย
- คลิปวิดีโอ
- เอกสารราชการ
- หนังสือ
- สลิปการโอนเงิน

- บัญชีรายชื่อ

- แชนแนล

- พยานบุคคล

๒.๔ ข้อมูลผู้ร้องเรียน

- ชื่อ

- ที่อยู่

- เบอร์โทรศัพท์

- อีเมล

- ช่องทางติดต่อกลับ

ทั้งนี้ หากประสงค์ไม่เปิดเผยชื่อ สามารถแจ้งได้ แต่ควรมีข้อมูลเพียงพอให้หน่วยงานตรวจสอบ

ข้อเท็จจริง

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี ๒ ถนนสะบารัง ตำบลสะบารัง อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ๙๔๐๐๐

๔. ส่วนงานรับผิดชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข ภายใน ๑๕ วันทำการ

ขั้นตอนระยะเวลารับเรื่อง ๑ วันทำการ

ตรวจสอบเบื้องต้น ๓ วันทำการ

เสนอผู้บังคับบัญชา ๒ วันทำการ

แต่งตั้งคณะกรรมการ ๗ วันทำการ

สอบข้อเท็จจริง ไม่เกิน ๓๐ วัน (ขยายได้ตามเหตุจำเป็น)

สรุปรายงาน ๑๕ วัน

แจ้งผลผู้ร้อง ภายใน ๗ วันหลังมีคำสั่ง

รวมระยะเวลาโดยปกติ ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ

(เว้นแต่กรณีมีเหตุจำเป็นตามกฎหมายหรือข้อเท็จจริงที่ต้องขยายระยะเวลา)

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี

๗. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทราบหลักเกณฑ์และวิธีการ ต่าง ๆ ในการร้องเรียน
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจ และมีความเชื่อมั่น ในการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๘. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครูผู้บริหารสถานศึกษาผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ และให้รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี

“เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือ ได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดตามทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์

๙. รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน

- ๙.๑ ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียนต้องเป็นชื่อจริงนามสกุลจริงที่ถูกต้องเพื่อสะดวกต่อการสืบค้น
- ๙.๒ ตำแหน่งและสังกัด ของผู้ถูกร้องเรียนที่ดำรงตำแหน่งขณะมีพฤติกรรมว่ากระทำทุจริต และประพฤติมิชอบ
- ๙.๓ ช่วงเวลาการกระทำความผิด ให้ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุตามเรื่องร้องเรียน
- ๙.๔ พฤติการณ์ที่ถูกร้องเรียนว่ากระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ระบุข้อเท็จจริงหรือ พฤติการณ์ที่จะพอให้ทราบถึงการกระทำความผิดได้อย่างชัดเจนและเพียงพอที่จะสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้

๑๐. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี

๑๐.๒ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี ๒

ถนนสะบารัง ตำบลสะบารัง อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ๙๔๐๐๐

๑๐.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๙๓-๓๓๒-๕๕๑

๑๐.๔ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <https://sesaopn.go.th/WEB/>

๑๐.๕ E-mail อีเมลกลางของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี

๑๐.๖ Facebook Page สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี

๑๐.๗ ร้องเรียนผ่านสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดปัตตานี (หมู่ที่ ๔ เลขที่ ๓๖/๑๕-๑๖

ถนนหนองจิก ตำบลรูสมิแล อำเภอเมืองปัตตานี ปัตตานี ๙๔๐๐๐ โทรศัพท์ : ๐๙๓ ๓๓๗ ๕๒๖)

๑๐.๘ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงาน ป.ป.ช. www.nacc.go.th

๑๐.๙ ส่งจดหมายร้องเรียนผ่านตู้ ปณ. ๓๖๑ นนทบุรี ๑๑๐๐๐

๑๐.๑๐ สายด่วน ป.ป.ช. ๑๒๐๕

๑๐.๑๑ Line Official @nacc_th

๑๐.๑๒ ร้องเรียนผ่านสำนักงาน ป.ป.ท. เขตพื้นที่ ๙ (ถ. เพชรเกษม ตำบลควนลัง
อำเภอหาดใหญ่ สงขลา ๙๐๑๑๐ โทรศัพท์ : ๐๙๔ ๕๕๒ ๐๒๗)

๑๐.๑๓ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงาน ป.ป.ท. www.pacc.go.th

๑๐.๑๔ E-mail สำนักงาน ป.ป.ท. @pacc.go.th

๑๐.๑๕ สายด่วน ป.ป.ท. ๑๒๐๖

๑๐.๑๖ Line Official @pacc_th

๑๑. ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑๑.๒ กลุ่มกฎหมายและคดี จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๑๑.๓ กลุ่มกฎหมายและคดี แจ้งคำสั่งให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทราบ

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข
ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาปัตตานี	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ทางไปรษณีย์ ส่งถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาปัตตานี ๒ ถนนสะบารัง ตำบลสะบารัง อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ๙๔๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๓๓๒-๕๕๑	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ทางเว็บไซต์ https://sesaopn.go.th/WEB/	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๓. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑๓.๑ เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๑๓.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๑๓.๓ หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

๑๓.๔ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๑๓.๕ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๑๓.๖ เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑๓.๗ ขั้นตอนการดำเนินการ

- | | |
|--------------|---|
| ขั้นตอนที่ ๑ | รับเรื่องร้องเรียน , ลงทะเบียนรับเรื่อง , ออกเลขรับ ภายใน ๑ วันทำการ |
| ขั้นตอนที่ ๒ | ตรวจสอบเบื้องต้น พิจารณาว่า อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่ , ข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ หากข้อมูลไม่ครบแจ้งผู้ร้องให้เพิ่มเติม |
| ขั้นตอนที่ ๓ | เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณารับดำเนินการส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยุติเรื่อง (หากไม่อยู่ในอำนาจ) |
| ขั้นตอนที่ ๔ | แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหรือสอบสวนข้อเท็จจริงตามระเบียบ |
| ขั้นตอนที่ ๕ | รวบรวมพยานหลักฐาน , เอกสาร , พยานบุคคล , พยานวัตถุ , พยานอิเล็กทรอนิกส์ |
| ขั้นตอนที่ ๖ | สรุปผลเสนอผู้มีอำนาจเพื่อสั่งการ |
| ขั้นตอนที่ ๗ | แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียนตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง |

๑๔. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๔.๒ ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

// ๑๔.๔ ข้อร้องเรียน...

๑๔.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๗. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

