

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
จังหวัดนนทบุรี

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ ผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน
- ๑.๒ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนรับเรื่องร้องเรียน

๒. ขอบเขต

ครอบคลุมกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อไปดำเนินการต่อไป

๓. นิยาม

- ๓.๑ แบบฟอร์มรายงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำจังหวัดนนทบุรีอ้างอิงจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี (ศดธ.จ.นบ.) หมายถึง เอกสารที่ใช้ในการบันทึกเรื่องแบบบันทึกคำร้อง/ร้องเรียน/ขอความช่วยเหลือของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี
- ๓.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หรือบุคคลทั่วไปที่ติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี (ศดธ.จ.นบ.) กรณีเจ้าหน้าที่รัฐทุจริต
- ๓.๓ ประเมินความพึงพอใจ หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

๔. วิธีการร้องเรียน

- ผู้รับบริการสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยติดต่อเข้ามาผ่านช่องทางต่างๆ ประกอบด้วย
- โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗
 - เว็บไซต์จังหวัดนนทบุรี www.nonthaburi.go.th โดยการบันทึกข้อมูลที่ต้องการร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว
 - ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี (ศดธ.จ.นบ) ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนาธิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
 - ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี (ศดธ.จ.นบ) ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนาธิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐
- จากนั้นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดปัญหาการทุจริต และดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติต่อไป

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

| ขั้นตอน | ผู้รับบริการ | ผู้รับผิดชอบ | ระยะเวลา |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>๑. เมื่อผู้รับบริการติดต่อ เข้ามาผ่านช่องทางต่างๆ ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ - ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี (ศตธ.จ.นบ) ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนวิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี - ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์จังหวัดนนทบุรี www.nonthaburi.go.th - ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี (ศตธ.จ.นบ) ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนวิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ | <p>ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน</p> | | ไม่เกิน ๑ วัน |
| <p>๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดปัญหาการทุจริตรวมถึงบันทึกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวตนบุคคลของผู้รับบริการได้แก่ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ (กรณีที่เป็นต้องมีการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม) และ ความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ถูกร้องเรียน พร้อมหลักฐานประกอบเรื่อง ลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับ โดยจะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล</p> | | <p>เจ้าหน้าที่ ศตธ.จ.นบ ขอข้อมูล รายละเอียดและเอกสารประกอบ พร้อมบันทึกคำร้องเรียน</p> | ๑ วัน |
| <p>๓. หลักจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี (ศตธ.จ.นบ.) จะเป็นผู้คัดกรองเรื่องแล้ว เสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี ผ่านเรื่องเข้าระบบสารบรรณเพื่อส่งให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (นิติกรชำนาญการพิเศษ สำนักงานจังหวัดนนทบุรี)</p> | | <p>หัวหน้างาน ตรวจสอบเรื่อง/จัดทำบันทึก (ลับ) เสนอผู้มีอำนาจลงนาม</p> | ๑ วัน |
| <p>๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (นิติกรชำนาญการพิเศษ สำนักงานจังหวัดนนทบุรี) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและนำเสนอเลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนนทบุรี (ศปท.จ.นบ.) กลับกรองและผ่านเรื่องไปยังรองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนนทบุรี (ศปท.จ.นบ.) เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนนทบุรี (ศปท.จ.นบ.) พิจารณาและสั่งการ</p> | | <p>นิติกรชำนาญการพิเศษ (สนจ.) รับเรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> | - |
| <p>๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (นิติกรชำนาญการพิเศษ สำนักงานจังหวัดนนทบุรี) ได้รับทราบผลการดำเนินการและทำการติดต่อกลับไปแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p> | | <p>แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ</p> | ๑ วัน |

