

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
จังหวัดนนทบุรี

\*\*\*\*\*

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ ผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน
- ๑.๒ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนรับเรื่องร้องเรียน

๒. ขอบเขต

ครอบคลุมกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

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. ขั้นตอนการปฏิบัติ

- ๔.๑ เมื่อผู้รับบริการติดต่อเข้ามาผ่านช่องทางต่างๆ ประกอบด้วย
  - โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗
  - เว็บไซต์จังหวัดนนทบุรี [www.nonthaburi.go.th](http://www.nonthaburi.go.th)
  - ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี (ศดธ.จ.นบ) ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนวิบูลย์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
  - ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี (ศดธ.จ.นบ) ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนวิบูลย์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐
- ๔.๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดปัญหาการทุจริต รวมถึงบันทึกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ (ในกรณีที่ต้องมีการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม) และความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ถูกร้องเรียน พร้อมหลักฐานประกอบเรื่องลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับโดยจะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล
- ๔.๓ หลังจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี (ศดธ.จ.นบ.) จะเป็นผู้คัดกรองเรื่องแล้วเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรีผ่านเรื่องเข้าระบบสารบรรณเพื่อส่งให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (นิติกรชำนาญการพิเศษ สำนักงานจังหวัดนนทบุรี)
- ๔.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (นิติกรชำนาญการพิเศษ สำนักงานจังหวัดนนทบุรี) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและนำเสนอ เลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนนทบุรี (ศปท.จ.นบ) กลั่นกรองและผ่านเรื่องไปยังรองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนนทบุรี (ศปท.จ.นบ) เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนนทบุรี (ศปท.จ.นบ) พิจารณาและสั่งการ
- ๔.๕ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (นิติกรชำนาญการพิเศษ สำนักงานจังหวัดนนทบุรี) ได้รับทราบผลการดำเนินการจะทำการติดต่อกลับไปแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ

## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ

### ขั้นตอนการปฏิบัติรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

ขั้นตอน	ผู้รับบริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>๑. เมื่อผู้รับบริการติดต่อ เข้ามาผ่านช่องทางต่างๆ ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗</li> <li>- ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี (ศตธ.จ.นบ) ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนธิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี</li> <li>- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์จังหวัดนนทบุรี <a href="http://www.nonthaburi.go.th">www.nonthaburi.go.th</a></li> <li>- ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี (ศตธ.จ.นบ) ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนธิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐</li> </ul>	<p>ประชาชนแจ้ง เรื่องร้องเรียน</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 รายละเอียดและ เอกสารประกอบ พร้อมบันทึก คำร้องเรียน</p>	๑ วัน
<p>๓. หลักจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี (ศตธ.จ.นบ.) จะเป็นผู้คัดกรองเรื่องแล้ว เสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี ผ่านเรื่องเข้าระบบสารบรรณเพื่อส่งให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (นิติกรชำนาญการพิเศษ สำนักงานจังหวัดนนทบุรี)</p>		<p>หัวหน้างาน ตรวจสอบเรื่อง/ จัดทำบันทึก (ลับ) เสนอผู้มี อำนาจลงนาม</p>	๑ วัน
<p>๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (นิติกรชำนาญการพิเศษ สำนักงานจังหวัดนนทบุรี) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและนำเสนอเลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนนทบุรี (ศปท.จ.นบ.) กลับกรองและผ่านเรื่องไปยังรองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนนทบุรี (ศปท.จ.นบ.) เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดนนทบุรี (ศปท.จ.นบ.) พิจารณาและสั่งการ</p>		<p>นิติกร ชำนาญการพิเศษ (สนจ.) รับ เรื่องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง</p>	-
<p>๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (นิติกรชำนาญการพิเศษ สำนักงานจังหวัดนนทบุรี) ได้รับทราบผลการดำเนินการ และทำการติดต่อกลับไปแจ้งผลการดำเนินการ ตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p>		<p>แจ้ง ผู้ร้องเรียนทราบ</p>	๑ วัน

