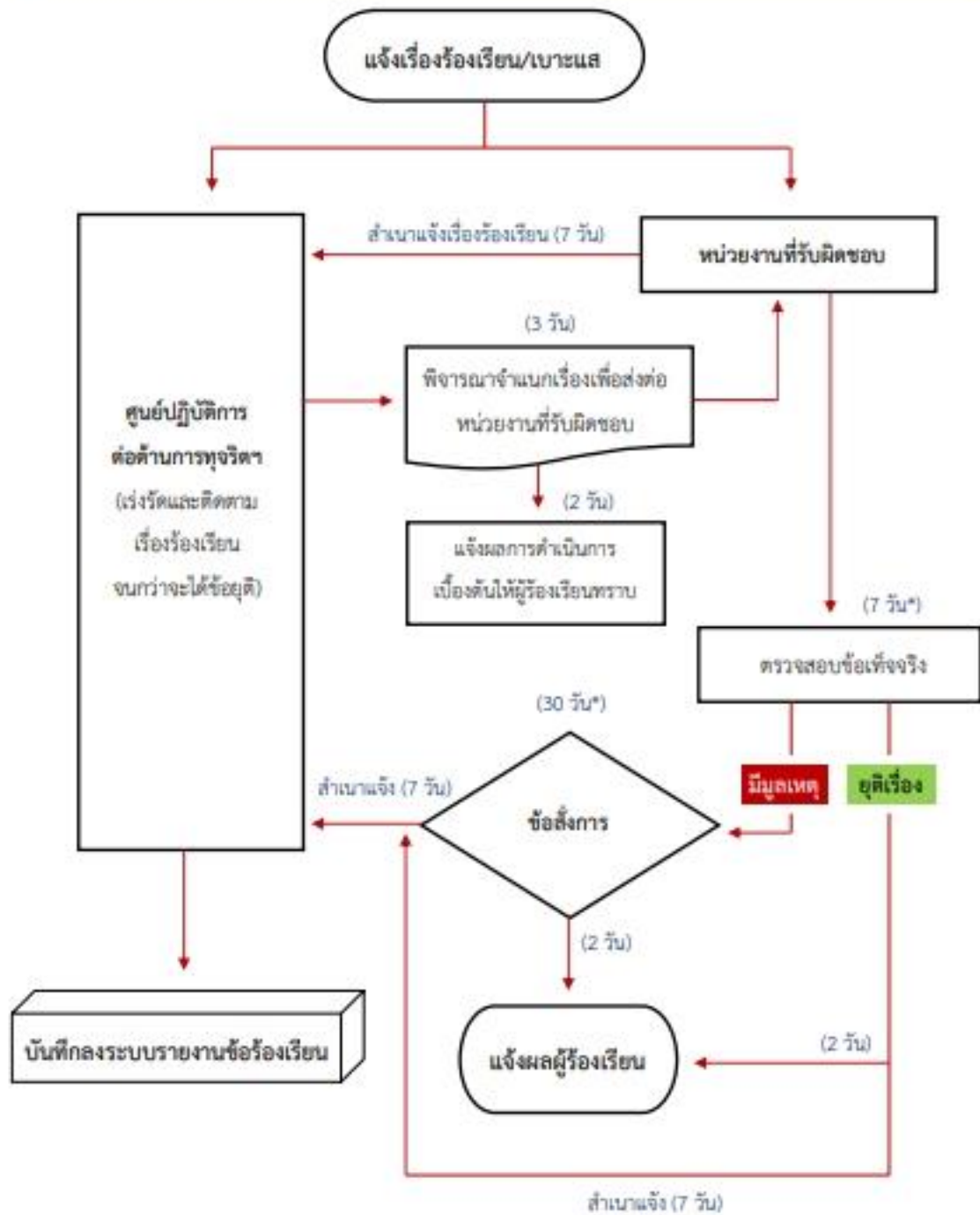


## ขั้นตอนการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

1. เมื่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสแล้ว ให้พิจารณาจำแนกรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี
2. กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสแล้วให้หน่วยงานที่รับผิดชอบสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ ทราบภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
3. ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ เพื่อให้ได้ซึ่งข้อสั่งการหรือข้อยุติเรื่อง และให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ เร่งรัดและติดตามเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในการดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง
4. กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามิเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อสั่งการ/ดำเนินการทางวินัย ภายใน 30 วันทำการหรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้
5. เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อสั่งการหรือยุติเรื่อง และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยัง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ ทราบภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน
6. ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำรายงานผลการดำเนินการกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต และประพฤติมิชอบตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 28 มกราคม 2563 ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ส่งให้ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ ภายในวันที่ 1 ของเดือนถัดไป
7. ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 28 มกราคม 2563 ตามที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้แต่ละเดือน เพื่อเสนอต่อผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และบันทึกเรื่องร้องเรียนประจำเดือนในระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

## 10. Flowchart การจัดการต่อเรื่องร้องเรียน



**หมายเหตุ** \*ให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ หรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้