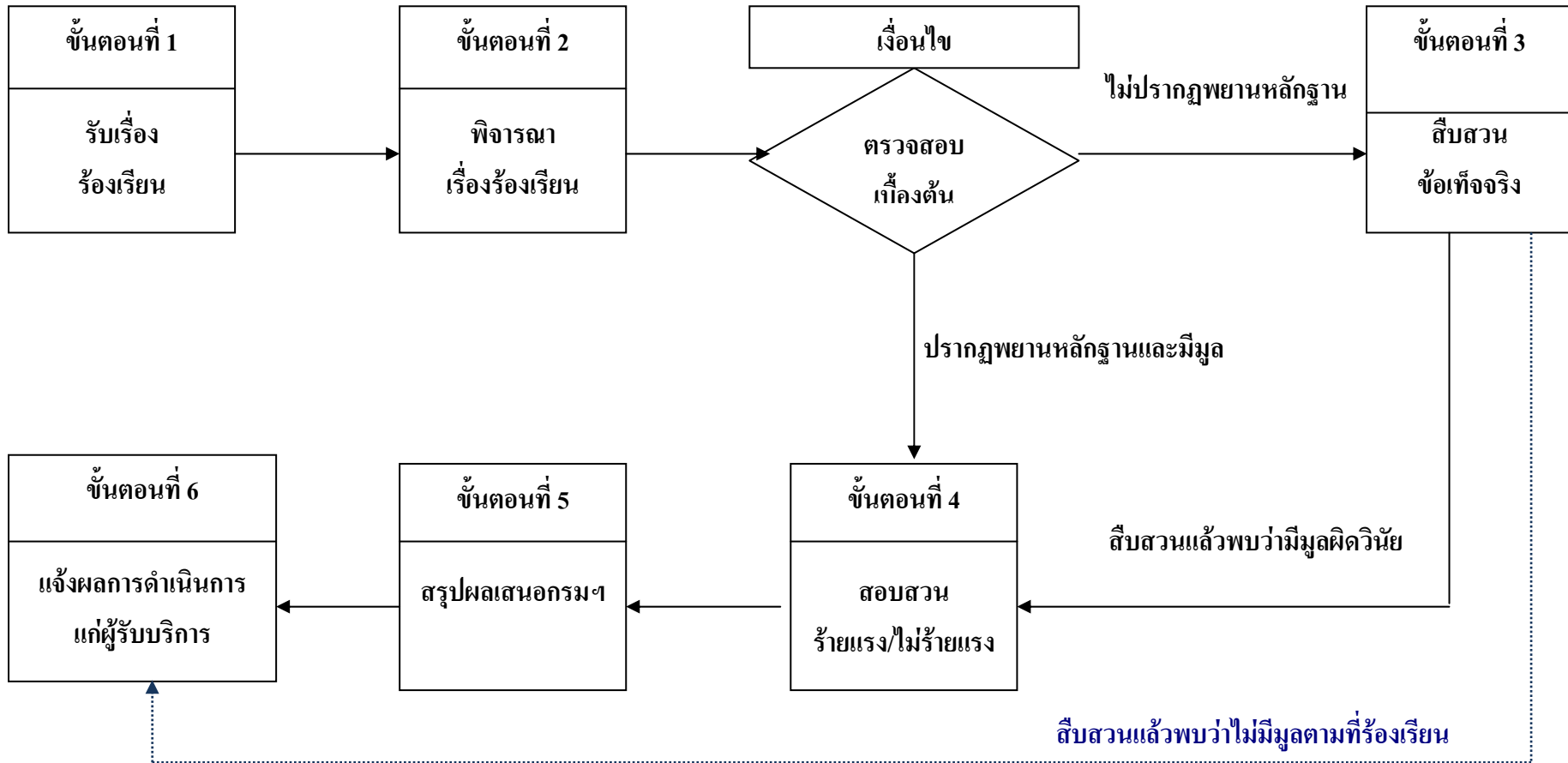


กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย



หมายเหตุ กรณีผู้ร้องระบุชื่อ ที่อยู่/ที่ติดต่อได้ ให้ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาตรวจสอบเบื้องต้น/ความคืบหน้า ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย

ขั้นตอน ที่	ชื่อขั้นตอน	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาการ ดำเนินงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
1	รับเรื่องร้องเรียน	สำนักพัฒนาโครงสร้างฯ	15 นาที	เจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาโครงสร้างฯ ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องและนำส่งเรื่องในส่วนวินัยและระบบคุณธรรม
2	พิจารณาเรื่องร้องเรียน	ส่วนวินัยฯ	7 วัน	พิจารณาตรวจสอบเรื่องว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์การร้องเรียนตามมติ ค.ร.ม. ,พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.2537 หรือไม่ ประการใด หมายเหตุ กรณีผู้ร้องระบุชื่อ ที่อยู่/ที่ติดต่อได้ให้ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาตรวจสอบเบื้องต้น/ความคืบหน้า ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับ เรื่องร้องเรียน
3	สืบสวน	ส่วนวินัยฯ	3 เดือน – 1 ปี	ดำเนินการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานตามประเด็นข้อกล่าวหาและพิจารณาทำความเข้าใจเสนอกรมฯ ตามพ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.2537
4	สอบสวนวินัยร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง	ส่วนวินัยฯ	วินัยร้ายแรง 6 เดือน – 1 ปี	ดำเนินการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานและพิจารณาตามหลักเกณฑ์ใน กฎ ก.พ.ฉบับที่ 18 (พ.ศ.2540) ออกตามความในพ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 ให้ถูกต้องตามขั้นตอนจนแล้วเสร็จ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย

ขั้นตอน ที่	ชื่อขั้นตอน	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาการ ดำเนินงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
5	สรุปผลเสนอกรมฯ	ส่วนวินัยฯ	วินัยไม่ร้ายแรง 3 – 6 เดือน 30 วัน	ดำเนินการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานตามประเด็นข้อกล่าวหา และพิจารณาทำความเข้าใจเป็นไปตามพ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ.2535 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำ ของส่วนราชการ พ.ศ.2537 พิจารณาตรวจสอบจำนวนการสอบสวนในขั้นตอนที่ 4 ว่าเป็นไปตามวิธีการ และหลักเกณฑ์ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา และการสั่งลงโทษหรือไม่ พร้อมทำความเข้าใจเสนอกรมฯ
6	แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้รับบริการ	ส่วนวินัยฯ	15 วัน	ดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอกรมฯลงนามเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ แก่ผู้รับบริการ

หมายเหตุ : ระยะเวลาการดำเนินงานในขั้นตอนที่ 3 และขั้นตอนที่ 4 ขึ้นอยู่กับประเด็นเรื่องร้องเรียน ปริมาณงาน และงบประมาณที่ได้รับ