

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน  
แผนผังระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของสำนักงานเขตบางนา

**๑. ช่องทางภายในสำนักงานเขต  
และกรุงเทพมหานคร**

- ๑.๑ หนังสือถึงผู้อำนวยการเขต
- ๑.๒ ฝ่ายปกครองโทร ๐ ๒๑๓๓ ๕๒๕๓
- ๑.๓ หนังสือทางไปรษณีย์  
เลขที่ ๘๘๘ ถนนสรรพาวุธ แขวงบางนาเหนือ  
เขตบางนา กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๖๐
- ๑.๔ Electronics Online  
- www.bangkok.go.th/bangna  
- Facebook ประชาสัมพันธ์ สำนักงานเขตบางนา
- ๑.๕ สายด่วน ๑๕๕๕
- ๑.๖ กล่องแสดงความคิดเห็น

**๒. ช่องทางภายนอกสำนักงานเขต**

- สำนักนายกรัฐมนตรี
- ศูนย์ดำรงธรรม
- อื่นๆ

สำนักงาน  
เขตรับเรื่อง  
ร้องเรียน

**ส่วนที่ ๑** การร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและนโยบายรวมทั้งข้อเสนอแนะการให้บริการ (นักประชาสัมพันธ์ ฝ่ายปกครอง รับเรื่องและติดตามผล)

**ส่วนที่ ๒** การร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน การเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาคัดเลือกลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ และอื่น ๆ (นักทรัพยากรบุคคล ฝ่ายปกครอง เป็นผู้รับผิดชอบ)

**ส่วนที่ ๓** การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและบุคลากรว่ากระทำความผิดวินัย หลังกรณีไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน (นักทรัพยากรบุคคล ฝ่ายปกครอง เป็นผู้รับผิดชอบ)

**ส่วนที่ ๔** การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ (ส่วนราชการต้นสังกัดและนักทรัพยากรบุคคล ฝ่ายปกครอง เป็นผู้รับผิดชอบ)

ประสานฝ่ายที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อร้องเรียนและแก้ไขข้อร้องเรียน

สรุปผลเสนอผู้อำนวยการเขต

แจ้งผลผู้ร้องเรียนทราบ

แจ้งฝ่ายปกครองจัดทำสถิติหรือติดตามผล กรณีต้องประสานหน่วยงาน

ฝ่ายปกครองประสานฝ่ายต้นสังกัดตรวจสอบ

สรุปผลเสนอผู้อำนวยการเขตทราบ

ฝ่ายปกครองแจ้งผลผู้ร้องเรียนทราบ

ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่อง

ฝ่ายปกครองรับเรื่องและตรวจสอบ

ตรวจสอบข้อร้องเรียนประเด็นการร้องเรียน

กรณีต้องสอบข้อเท็จจริงและแต่งตั้งคณะกรรมการ (ฝ่ายปกครอง นำเสนอ ผอ.เขต พิจารณา)

แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง  
- ไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง  
- มีมูล ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย

คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย  
สรุปผลเสนอผอ.เขตพิจารณา

ฝ่ายปกครองรับเรื่อง

ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีเห็นควรตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ให้ตั้งคณะกรรมการฯ (ฝ่ายปกครอง นักทรัพยากรบุคคลรับผิดชอบ)  
- ไม่มีมูล ยุติเรื่อง แจ้งผล  
- มีมูลให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัย

คณะกรรมการสอบสวนวินัย  
เสนอ ผอ.เขตพิจารณา